مهارات
تطوير
الأداء ٢٣

مهارات
إدارة السلوك الإنساني

HUMAN BEHAVIOR
MANAGEMENT SKILLS

متطلبات
التحديث المستمر للسلوك

دكتور محمد عبد الغني حسن هلال

مهـارات
إدارة السلوك الإنسـانى

HUMAN BEHAVIOR MANAGEMENT SKILLS

متطلبـات
التحديث المستمر للسلوك

دكتــور

محمد عبد الغنى حسن

مركز تطوير الأداء والتنمية

153 ش جسر السويس – مصر الجديدة - القاهرة

تليفون 6382228/6363887

فاكس 6398677

الطبعة الأولى

2002 - 2001

رقم الإيداع بدار الكتب

2001/4309

I.S.B.N

يمكن طلب دليل التدريب العملى الخاص بهذا الكتاب من مركز تطوير الأداء .

الإهداء ...

إلى الذين
يعشقون المعرفة من أجل
أنفسهم والآخرين ومجتمعهم

إلى الذين
يناضلون من أجل
سمو السلوك البشرى

أهدى كتابى هذا

المؤلف

د. محمد عبد الغنى حسن

المقدمة :

لم يعد من المقبول فى بداية الألفية الثالثة أن يخضع تفسير السلوك الإنسانى لبعض المعتقدات الغيبية الخاطئة مثل علاقة سلوك الإنسان بالنجوم أو الخطوط المرسومة على كفيه أو عدد حروف اسمه ويلجأ بعض الناس إلى هذه الأساليب الخرافية فى محاولات فاشلة لفهم السلوك الإنسانى وعلاجه.

ولاشك أن الخوف والقلق يدفعان الإنسان فى حالة عدم درايته بالأسباب الحقيقية للسلوك إلى ابتداع بعض الخرافات حتى تساعده ولو بصورة مرحلية مؤقتة على تجاوز هذه الظروف. وهناك محاولات دائمة لإقامة علاقة بين الشكل الخارجى للفرد وسلوكه ، حيث يعتقد البعض أن التكوين الجسمى الناقص يعنى تدهوراً فى الطبيعة البشرية.

ومع أننا لا نستطيع أن ننكر أن هناك ***علاقة بين تكوين الجسم والسلوك*** حيث يتأثر سلوك الإنسان بالحالات المختلفة التى توجد عليها أعضاؤه ، إلا أنة يجب التفرقة بين العلاقات الصحيحة بين الجسم والسلوك. والعلاقات الوهمية التى قد يتوصل إليها البعض نتيجة لملاحظات عشوائية.

وإذا كانت علاقة الجسم بالسلوك لم تلق ترجيحاً كبيراً ، فإن مجال الظواهر النفسية كان أشد تأثيراً فى نمو بعض التفسيرات والتى كان يطلق عليها العوامل النفسية التى يعزى إليها أسباب السلوك

والنشاط . ويعتمد هذا التفسير– بصفة أساسية – على أن الروح التي تعيش في جسد الإنسان هي المسئولة عن سلوك وحركة وتصرفات الإنسان . ومن غير المقبول أن تستمر التفسيرات غير العلمية لأسباب السلوك دون أن تساعدنا في النهاية على توجيه السلوك الإنساني بالشكل الهادف والصحيح.

ونحن نحاول من خلال هذا الكتاب أن نقدم للقارئ من الجمهور المهتم بالثقافة السلوكية والأداء الإنساني بعض المعارف والمهارات والاتجاهات السلوكية الحديثة والتي يمكن الاستفادة بها في صيانة الشخصية الاجتماعية والإدارية . ولذلك كان تركيزنا على تبسيط وتركيز المعلومات ووضعها في صورة تسهل على القارئ تخزينها في ذاكرته واسترجاعها عندما يكون في حاجة إليها.

وأرجو أن يساهم هذا الكتاب ، ضمن سلسلة كتب تطوير الأداء ، في إثراء المكتبة العربية والقارئ العربي بما يحتاج إليه من المعارف والمهارات والاتجاهات الإنسانية الحديثة في مجال تطوير الإدارة العربية بوجه عام والموارد البشرية بوجه خاص.

المؤلف

د. محمد عبد الغني حسن

الباب الأول

السلوك الإنسانى

المفهوم والأهمية

HUMAN BEHAVIOR

Concept & Importance



الباب الأول

السلوك الإنسانى

المفهوم والأهمية

أولاً : التعريف والأهمية

1- ما هو السلوك ؟

2- لماذا ندرس السلوك ؟

ثانياً : كيف يتكون سلوك الكائن الحى ؟

1- علاقة الوراثة بالسلوك الإنسانى.

2- فسيولوجيا الوراثة والسلوك الإنسانى.

3- المثير والاستجابة والسلوك.

4- علاقة السلوك بالوراثة والبيئة .

5- التفسير العلمى للسلوك.

6- الذكاء والوراثة والبيئة .



ثالثاً : الأداء والسلوك الإنسانى

1- السلوك اللفظى والفعلى .

2- الفروق الفردية .

3- تكوين الشخصية.

4- سلوكيات الأفراد والتفاعل مع الموقف.

رابعاً : الأداء والتحليل السلوكى

1- القوى الداخلية (القيم-الشخصية -العوامل الجسمية -الدوافع).

2- القوى الخارجية (البيئة الداخلية والخارجية).

أولاً : التعريف والأهمية:

DEFENATION And IMPORTANCE

What is Behavior ? ‏ ‏ ‏ ‏ 1- ما هو السلوك؟

في ظل العلاقة الوثيقة بين الكائن الحي بصفة عامة والإنسان بصفة خاصة وبيئته تبدأ عملية التفاعل المستمر بينهم.

وهذا التفاعل النشيط دائماً يعتمد على أن البيئة لها تأثيراتها على الإنسان ، وأن الإنسان بالتالى له تأثيره على البيئة ، والنشاط الذى يصدر من الكائن الحى فى أثناء عملية التفاعل هو ما نطلق عليه السلوك.

والسلوك خاصية مرتبطة بالكائن الحي طالما كان يتنفس ويتحرك ، ويتوقف هذا السلوك عند الموت . ويبدو هذا التوحد بين الحياة والسلوك واضحاً أمامنا فى الحركات والانفعالات والإفرازات اللاارادية فى جسم الكائن الحى ، أو فى حركاته الإرادية الأخرى للسعى والحركة للتفاعل مع البيئة والاخرين فى المجتمع .

وتتميز الكائنات الحية عن الكائنات غير الحية بنوعين من الخصائص :

- ***الخصائص البيولوجية :*** وهى التى تتعلق بالتزاوج والتكاثر والحركة والنمو والمرض والموت... وهكذا.

• ***الخصائص السلوكية*** : وهى التى تتعلق بالتصرف أو السلوك فى البيئة المحيطة . وذلك فى سبيل تأدية الوظائف الحيوية والبيولوجية.

ويتميز الإنسان بصفة خاصة بالإدراك والانفعال ، بالإضافة إلى التفكير والتخيل والتذكر والاتصال والتعبير والإرادة والفعل.

واذا كان النشاط البيولوجى يرتبط بسلوك الإنسان ، فإننا لانستطيع أن نفكر فى هذا السلوك بعيداً عن النشاط السيكولوجى (النفسى) له. وحتى تستمر الحياة ويحافظ الكائن الحى على نوعه لابد أن يقوم بنشاط يحقق له ذلك ، وهو مانطلق عليه السلوك.

ومن الجانب الفسيولوجى يعتمد بقاء الإنسان أو الكائن الحى على علاقته بالبيئة المحيطة به ومدى ما يتوافر له من مستلزمات التفاعل الفسيولوجى ، كى يتنفس الهواء ، ويحصل على الغذاء ، وينمو ، ويتحرك ، ويتصرف أو يسلك الطريق الذى يحقق له الحياة ، ويضاف إلى ذلك السلوك الخاص بالتوافق مع البيئة المحيطة.

السلوك هو ذلك النشاط الذى يقوم به الكائن الحى نتيجة لعلاقته بظروف بيئية معينة ، حيث يحاول باستمرار التطوير والتعديل فى هذه الظروف ، حتى يتحقق له البقاء واشباع حاجاته .وهو سلسلة من الاختيارات بين مجموعة من الأستجابات الممكنة .

وهناك محاولات كثيرة لوصف السلوك، حيث قسّم البعض السلوك إلى :

السلوك الفطرى : وهو السلوك الموروث والذى لايحتاج إلى تعلم (الرضاعة – الصراخ – البكاء) .

السلوك المكتسب : السلوك الذى يتعلمه الفرد نتيجة تفاعله مع البيئة المحيطة به ، مثل القراءة والكتابة واللغات والمهارات المختلفة التي يتعلمها الفرد. ويتأثر السلوك المكتسب بالقيم والعقائد والاتجاهات .

وتتحمل الظروف والعوامل البيئية المحيطة بالإنسان المسئولية فى تهيئة وتعديل وتطوير السلوك الفطرى ، بحيث يكون مقبولاً من المجتمع المحيط . فالإنسان يولد ولديه دوافعه الفطرية فى بداية حياته ، وتؤثر مرحلة النشأة الاجتماعية والأسرية ومرحلة التعليم بأشكاله وأنواعه المختلفة الرسمية وغير الرسمية فى سلوكه .

2- لماذا ندرس السلوك ؟

Why are we studying Behovior ?

تهدف دراسة سلوك الإنسان إلى الوصول إلى إجابات لبعض الأسئلة المهمة التى تساعدنا على التعرف على العوامل المحركة والدافعة للسلوك ، وبصفة خاصة العوامل التى تدفعه للعمل ، ولماذا يبذل جهداً متميزاً فى أداء عمل معين ويتراخى فى أداء عمل آخر ؟ وكيف يمكن للإدارة أن توفر الظروف المناسبة التى يمكن أن تعمل على إشباع حاجات العاملين بما لايتعارض مع مبادئها وأهدافها ؟

وتمثل إدارة السلوك الإنسانى أهمية كبيرة فى الحصول أفضل النتائج من أستثمار الموارد البشرية واستخدام طاقات الأفراد وتنظيمها وتوجيهها بشكل يتناسب مع الاهداف الكبيرة والمتنامية المطلوب تحقيقها .

وإذا كان الوصول إلى الأداء الاقتصادى للآلة يتطلب التمرس على التعامل معها أو كيفية تشغيلها والحفاظ عليها وتوفير قطع الغيار وتخطيط نظم الصيانة ، فإن إدارة السلوك الإنسانى تتطلب الفهم الدقيق لهذا السلوك ومحاولة التحكم فى العوامل الدافعة والمحركة له.

وكما سبق أن ذكرنا أن البيئة المحيطة تلعب دوراً مهماً فى التأثير فى سلوك الإنسان ، فإن الحاجة تصبح شديدة إلى محاولة ضبط السلوك الإنسانى كى يكون متناسباً مع التغييرات البيئية المحيطة والتى تحولت فجأة نتيجة تلك السرعة الكبيرة فى تدفق المعلومات ، والتنامى السريع لحركة الاختراعات ، والانفتاح الكبير فى مجالات الاتصال بين المجتمعات ، وتناقل وتداول المعلومات والأفكار والثقافات والسلع والخدمات .

فالسلوك الإنسانى لم يعد ثابتاً لفترات طويلة كما كان يحدث فى العقود السابقة حيث كانت حركة الاختراعات بطيئة ، مما أدى إلى تباعد المسافات بين الأجيال وانتقال النسبة الكبرى من العادات والتقاليد من الجيل الأكبر إلى الأصغر حيث كان التأثير الاجتماعى الداخلى هو الأكبر.

ومع سرعة حركة التغيير ، والتأثير الكبير للتكنولوجيا والتقدم الصناعى فى جميع المجالات تسارعت حركة التغيير وتقاربت المسافات

بين الأجيال ، بحيث أصبح هناك أكثر من جيل لكل منهم ثقافتـــه وقيمـــه واتجاهاته المختلفة ، بخلاف الجيل الأخر فى نفس الأســـرة والمجتمـــع الواحد .

إن دراسة السلوك الإنسانى تساعدنا فى الوصـــول إلـــى إجابات وإيضاحات نحن فى حاجة إليها فى مجال العمل على إدارة هـــذا السلوك ، وأستثمار إمكانات وطاقات الإنسان بالصورة المناسبة لتحقيـــق اقصى قدر من الرضا والسعادة له . وهذه الدراسة للســـلوك الإنســـانى تبحث عن الإجابة للأسئلة التالية :



ثانياً : كيف يتكون السلوك الإنسانى ؟
FORMATION OF HUMAN BEHAVIOR?

- ***لماذا لايتفق السلوك البشرى*** بين المجموعة الواحدة من الأفراد؟
- ***لماذا يختلف سلوك الفرد*** نفسه من وقت لآخر، وظروف لأخرى؟
- ***لماذا يبدوا البعض*** هادئاً والبعض الآخر عصبياً فى نفس الموقف الواحد؟
- ***لماذا يفضل بعضنا*** التفاوض والسلام ، ويفضل البعض الآخر الصراع والعنف ؟
- ***لماذا يضع البعض القيم*** الدينية فوق جميع القيم ، بينما لايلتزم بها البعض الآخر ويجعل القيم الاقتصادية أو الاجتماعية هى الأكثر تأثيراً فى حياته ؟
- ***لماذا يتميز البعض*** بالسعى الدائم والطموح المتنامى بينما يبقى البعض كسولاً ومنهزماً دائماً ؟
- ***لماذا هذا التباين*** فى سلوك الفرد نفسه عندما يعمل مع جماعة أو منظمة حيث يكون أقل انضباطاً بمفرده ، وعندما يكون مع جماعة أخرى يكون أكثر انضباطاً ؟

وتقودنا دراسة العلوم السلوكية إلى الإجابة عن الأسئلة السابقة فى ضوء سيكلوجية الفروق بين الأفراد والجماعات وكذلك تأثير البيئة المحيطة على السلوك البشرى . وهل السلوك البشرى هو محصلة التفاعل بين عاملى الوراثة (عوامل وراثية من الأب والأم والأفراد) والبيئة المحيطة بكل مقوماتها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ؟

1- علاقة الوراثة بالسلوك الإنسانى

Relation Between Genetics and Behavior?

يعتقد البعض بصورة خاطئة أن السلوك ***يورث من الاباء إلى الأبناء*** ومن غير المعقول أن ينتقل الأداء أو السلوك الخاص بالوالدين إلى الجنين فى رحم الأم حتى يحمله المولود إلى العالم الخارجى بعد ذلك.

ويحاول البعض أن يهرب من ذلك التفسير بادعاء أن السلوك لايورث ، ولكن الاستعداد للسلوك هو الذى يورث ، وهذا أيضاً تفسير لايمكن قبوله من حيث المنطق فهناك صعوبة فى انتقال هذا الاستعداد من الأبوين إلى الجنين .

فكلمات الاستعداد والغريزة وغيرها من المفاهيم الغيبية كلها فروض لا تفسر الظواهر التى يمكن ملاحظتها وحصرها .

ولكن كيف نفسر منطق البعض فى وراثة بعض الظواهر السيكولوجية كالذكاء والقدرات الخاصة ؟

أن كل مانلاحظه هو اختلاف الأفراد فى الأداء بعضهم عن بعض فى بعض المجالات المختلفة فالبعض يتفوق فى مجال معين يختلف عن الآخر مثل الرسم والموسيقى والكرة أو اللغة ، وتظهر الفروق فى الأبعاد التى يقاس بها السلوك مثل الدقة أو السرعة أو الشدة ***ويعتمد التفسير الوراثى*** للأمور على قوى وهمية موجودة فى الجينات المحمولة على كروموزومات الإنسان الحاملة للصفات الوراثية ، ويطلق عليها استعدادات وراثية . فالاستعداد الوراثى كلمة مرادفة لكلمة السلوك الوراثى ولايصح كتفسير للسلوك حيث لايمكننا ذلك من وضع أيدينا على أسباب حقيقية للسلوك الإنسانى .

وهناك الكثير من الخلط بين الخصائص البنائية لجسم الإنسان والخصائص السلوكية ، فالخصائص السلوكية يمكن تتبعها فى السلوك ومن الوهم افتراض وجودها فى الأبنية الجسمية ، مثلما يعتقد البعض أن الذكاء يمكن أن يكون موجوداً على بعض الجينات الحاملة للصفات الوراثية فى جسم الإنسان .

وصفات الفرد تتميز بالموروثات أو الجينات (Genes) وهى جسيمات توجد على الكروموزومات وتحمل الصفات الوراثية .

والكروموزومات عبارة عن عصى أو خيوط دقيقة من المادة الحية موجودة داخل النواة فى الخلية ، وتوجد فى صورة أزواج ، وتتماثل المكونات لكل زوج فيها فى الوظيفة والمظهر . والعدد الكلى للكروموزومات فى كل خلية محدد ، يختلف حسب نوع الخلية .

ويسند إلى هذه المادة الوراثية عدة خصائص حيث تحتوى على جميع عناصر الجسم ، وكل وحدة منها تختص بتحديد جزء معين من الكائن فى مظهرة وشكله النهائى .

والوراثة خاصية الجسم الحى ، ويستجيب الفرد بطرق معينة لظروف البيئة المحيطة طبقاً لهذه الخاصية . فعندما يجد الكائن الحى بصفة عامة – أوالإنسان بصفة خاصة – الظروف الملائمة فى البيئة المحيطة فإنه يتبع نفس طريق النمو للأجيال السابقة طالما كانت الظروف المحيطة متشابهة . ***وعندما يحدث الاختلاف فى البيئة***

يعانى الإنسان من بعض الاختلافات فى أعضائه الجسمية عـن الأجيـال السابقة.

ولذلك فإن انتقال الصفات السلوكية من جيل لآخر يعتمد على الفترة الزمنية فى حياة الفرد أوطبيعة الظـروف المحيطـة. والتفسير السابق يمكننا من أن نتحكم لحد كبير فى ظروف حياة الكـائن ونموه والتعرف عليه بشكل أعمق ، وبالتالى تحديد الوسائل المطلوبـة لتغيير السلوك بالشكل المطلوب.

أن هناك نمواً سلوكياً يبدأ اثناء حياة الكائن الحـى قبـل الولادة وأثناء فترة نمو الجنين فى رحم الأم وأثبتـت التجـارب تـأثير نوعية بيئة الميلاد على هذا النمو.

فنقطة الصفر لسلوك الإنسان لاتبدأ بعد الولادة ، ولكنها تبدأ فى مرحلة نمو الجنين ، ويؤثر فى مرحلة تكوين الجنين هذه نوع الطعام والحالة المزاجية ومايصاحبها من زيادة أو نقصـان معـدل إفراز الهرمونات بالنسبة للأم بالإضافة للأمراض التى يتعرض الوالـدان لها ، كما أن إدمان الخمور والمخدرات له أثر أيضاً فى التكوين البنـائى للجنين.

ويجب إلا يكون مفهومنا للبيئة قاصراً على التفسير الجغرافـى ، ولكن البيئة التى نتحدث عنها هى المجمـوع الكلـى للمثـيرات التـى يتعرض لها الفرد منذ وجوده فى الرحم كخلية حية .

وقد تخرج عن قدراتنا فى الملاحظة بعـض الظـروف البيئيـة المسئولة عن السلوك .

2- فسيولوجيا الوراثة والسلوك الإنساني

Human Physiologi and Behavior

يتكون جسم الإنسان من ملايين الخلايا الحيه ، والتي تختلف عن بعضها فى التركيب والوظيفة ، فخلايا المخ لها وظيفة الذاكرة والذكاء والتفكير ، وخلايا القلب وظيفتها الانقباض ، وخلايا الأمعاء وظيفتها تكوين المواد المخاصية والامتصاص. وكما تعيش هذه الخلايا فترات مختلفة طبقاً لنوع العضو الذى تكونه ، فإنه تموت منها ملايين الخلايا فى كل ثانية ويتم تعويض هذه الخلايا الميتة .

وفى مجال حفظ النوع الذى يقوم به الإنسان تبدو عظمة الخالق واضحة فى ظهور الحاجة الجنسية والتزاوج بين الرجل والمرأة. وتختلف الخلايا فى فترة حياتها ، فالخلايا الذكرية التى يحملها الرجل لاتعيش فى الخصية أكثر من أشهر معدودة ، بينما تتمكن البويضات من العيش فى مبيض المرأة إلى مايقرب من خمسين عاماً ، حيث أنها تتكون بداخل مبيض الجنين الأنثوى قبل الولادة وتبقى إلى أن يكتمل نضوجها فى سن معينة والتى عندها يبدأ الحيض عند المرأة أوعندها تنطلق بعض البويضات من المبيض إلى الرحم وإذا ما تم تلقيحها من خلية ذكرية بعد أن تأخذ طريقها إلى الرحم ، عندها يبدأ الجنين فى النمو كبويضة مخصبة .

ويشكل وجود البويضة لفترة طويلة فى المبيض بعض الخطورة نتيجة لتعرضه خلال تلك الفترة للكثير من المؤثرات البيئية مثل الإشعاعات المختلفة من العلاج أو العمل،بالإضافة لتأثير العقاقير الطبية.

وتتكون الخلية الحية بصفة عامة من قسمين ، وهما النواة والجزء المحيط بها وهو السيتوبلازم .

وتعتبر النواة مركز إدارة أنشطة الخلية ، حيث تسيطر على كل التفاعلات الحيوية ، وتحتوى على النسخة الأصلية للمعلومات الحيوية المتوارثة من الآباء والأجداد والتى تحدد طبيعة الخلية ووظيفتها.

وتحتوى النواة على خيوط دقيقة يطلق عليها الكروموزومات والمادة الوراثية التى يطلق عليها الحامض النووى. ويضم هذا المركب الكيميائى كل المعلومات اللازمة لتكوين خلايا الكائن الحى وتحديد عملها.

ويتركب كل كروموزوم من جزىء واحد طويل من الحامض النووى ، وتتركب هذه الجزيئات بدورها من أربع وحدات أصغر تتكرر بصورة كبيرة. ويترتب على هذا التكرار تكوين مجاميع مختلفة فى تسلسل ونوع وعدد الوحدات الصغيرة .

ومجموعة الوحدات الصغيرة المتكررة يطلق عليها ***الجينات*** والتى من الصعب مشاهدتها ، وتعتبر هى الوحدات الأساسية المحددة للصفات الوراثية .

ويوجد فى كل خلية حية فى الجسم فيما عدا الخلايا التناسلية فى الحيوان المنوى والبويضة 23 زوجاً من الكروموزومات . ***وتترتب الكروموزومات*** بشكل أزواج متماثلة ، فكل خلية تحتوى على 23 زوجاً من الكروموزومات المتماثلة ، حيث يأتى فرد من كل من هذه الأزواج من الأب والآخرمن الأم .

وهناك زوج واحد من الكروموزومات فى كل خلية مسئول عن تحديد الجنس يطلق عليه فى الأنثى (س س) وفى الذكر (س ص) وبينما تحتوى الخلايا الجسمية على أحد فردى هذا الزوج ، وفى الجنسية محتوية على فرد واحد فقط بسبب كونها لا تحتوى إلا على نصف المجموعة الكروموزومية . وهذا يعنى أن كل بويضة تحتوى على الكروموزوم الجنسى (س) بالإضافة إلى الاثنين والعشرين كروموزوماً جنسياً ، بينما يتكون الحيوان المنوى من نوعين ، فإما أن يكون محتوياً على الكروموزوم الجنسى (س أو ص) بالإضافة إلى الاثنين والعشرين كروموسوماً جسمياً . ويعتمد جنس الوليد على نوع الحيوان المنوى المخصب للبويضة ، فإذا كانت النتيجة (س س) تكون أنثى وإذا كانت (س ص) يكون المولود ذكراً.

الجينات

تحتوى البويضة المخصبة على مجموعتين من المعلومات الوراثية ، مجموعة من الأم والأخرى من الأب . وتخزن المعلومات الوراثية بصورة مرتبة ومسلسلة ، فكل معلومة عبارة عن ثلاث درجات مسلسلة على سلم حلزونى ***ويطلق عليها "الشفرة الوراثية"*** والتى هى ناتج انقسام النواة فى البويضة والحيوان المنوى والبويضة . ويحدث العبور المتبادل بين أجزاء الكروموزومات المتماثلة عند بداية عملية الاقتران ، وهذا العبور المتبادل هو أحد الأسباب المؤدية للاختلافات بين الأفراد .

3- المثير والاستجابة والسلوك:
Stumulant, Response and Behaviour

إن ما يسبق الفعل هو ما نطلق عليه عادة لفظ (مثير) . والمثيرات يمكن أن تكون أكثر تعقيداً وسيطرة على حواسنا أو تكون بسيطه . ومن الضرورى أن نميز بين المثيرات التى تنشأ بوضوح خارج الكائن الحى والمثيرات التى تصدر من داخله .

فالشعور بالجوع والعطش هى مثيرات داخلية ، بينما يطلق مصطلح" ***عضلية المنشأ*** " على المثيرات الداخلية الصادرة من حركة العضلات . ونحن عادة ما نكون غير واعين بمعظم المثيرات الداخلية التى تنظم سلوكنا مثل التنفس .

أما المثيرات الخارجية فهى عوامل مرتبطة بالسلوك ، يختارها الكائن الحى من البيئة الخارجية أى أنه يستدل من سلوك الفرد نفسه على نوع هذه المثيرات .

ولاشك أن المثير لا يقصد به نوع من العوامل المستقلة تماماً بالنسبة للسلوك ، فلا يمكن معالجة المثيرة إلا على أساس سلوك الفرد.

ويمكننا أن نميز بجانب مفهوم السلوك - من حيث أنه جزء من البيئة الخارجية أو تعديل جزء منها - مفهوماً آخر للعوامل البيئية ، وهذا المفهوم يتعلق بمجموعة الأحداث التى تصاحب السلوك ، مثل الحاجة والتعزيز والتدعيم بجانب نوع آخر من المتغييرات التى تسبق الأداء وهو الدافع .

الاستجابة :

الاستجابة عبارة عن الأفعال التى يقوم بـــها الفــرد نتيجـــة للمثير الذى تعرض له . والاستجابة قد تكون معقدة كـــأن تضطـــر إلـــى الإيتان بعدة افعال فى آن واحد – كالأكل والتفكير وقيـــادة الســـيارات – وقد تكون الاستجابات صريحة وواضحة . ومـــن الطبيعـــى أن تتحـــول الاستجابة نفسها إلى مثير مرة أخرى ، فعندما يستجيب الفرد إلى أحـــد المثيرات بالخوف سوف يتحول هذا الخوف من استجابة إلى مثير يؤدى إلى استجابة أخرى من خلال زيادة ســـرعة ضربـــات القلـــب وبعـــض الاستجابات الأخرى .

والإتيان بأى نوع من الاستجابات أو تكرارها هو عمليـــة مرتبطة بالملامح البيئية (المثيرات) والحركات العضلية الخاصة لكـــل فرد (الاستجابات) .

ويعرف أحد العلماء " سكينر " بين نوعين من الاستجابات :

النوع الأول :***السلوك الاستجابى*** Respondant وهو مـــا يرتبط بمثير معين فى البيئة الخارجية ، وهذا النمط لايمثل لنا إلا قـــدراً ضئيلاً من سلوك الكائن الحى.

أما النوع الثانى فيطلق عليـــه ***السلوك الاجزائى*** وهـــو مـــا لايرتبط بمثير معين ، انما نستدل على مثيراته من اشارة ونتائجـــه فـــى البيئة الخارجية.

ويلاحظ أن " سكينر " يطلق على هذين النوعين من الاستجابات مصطلح " انعكاس " بالرغم من عن اعترافه بان هذا المصطلح يقصد به فى الاصل النوع الأول من الاستجابات ، ويبرر هذا بقوله أن هذا الاستعمال مناسب *لان كلا النوعيين من الاستجابات وحدات طبوغرافية للسلوك* ، كما أن رد الفعل الاستجابى عادة مايكتسب علاقة مع استفسارات سامعة والواقع أن التفرقة بين السلوك الاستجابى Respondant (الناتج عن مثيرات معينة تسير فى طريق الجهاز العصبى هو مايسمى بقوس الانعكاس) وبين السلوك الاجزائى Operant والذى يتمثل فى الظاهرة النفسية يمثل نقطة البدء فى دراسة العلوم السلوكية بطريقة واضحة .

4- علاقة السلوك بالوراثة والبيئة :

Relation Between Behavioure Genetics and Environment

عند دراسة سلوك الإنسان لابد أن يتعرض للبيئة والوراثة كأساس للدراسات النفسية والبيولوجية المؤثرة على سلوك الإنسان. ويتطابق تأثير الاثنين ، بحيث لا يمكن وضع حد فاصل وبحيث يمكن أن نقول أن تأثير واحد منهما ينتهى ليبدأ عمل الثانى .

وتبدو العلاقة المركبة بينهما عندما نحاول دراسة الجانب الاجتماعى والانفعالى للفرد حيث يمثل الجانب الانفعالى العوامل النفسية أما الجانب الاجتماعى فتمثله علاقة الفرد بالآخرين المحيطين به .

وإذا حاولنا أن نصور المراحل التى يمر بها الفرد أثناء انفعاله فإنه يمكن تحديدها فى التالى :

1- ***أن يدرك الفرد*** ذلك المثير الذى يؤدى لانفعاله .
2- ***تقييم الفرد للمثير*** من حيث قبوله أو رفضه .
3- ***حدوث الاستثارة*** ويعنى تهيئة الفرد للتعامل مع المثير .
4- ***التعامل مع المثير*** وشعور الفرد بالرضا أو عدم الرضا.
5- ***الفرد يتخذ القرار*** نتيجة لذلك .

ومن دراستنا للمراحل السابقة ، يتضح أن تأثير البيئة يبدو ظاهراً وواضحاً فى مدى ادراك الفرد للمثير والاستجابات التى يصدرها. وشعور الفرد بالرضا أو عدم الرضا يخضعان لما يتعلمه الفرد من المجتمع الذى يعيش فيه . ويفسر ذلك تعدد الاستجابة نتيجة لتعدد عمليات الادراك (الحالات الشعورية) بحسب تعدد المجتمعات .

ونستطيع أن نحلل سلوك الفرد فى ثلاثة جوانب :

هدف السلوك :

وهى محاولة الفرد لإشباع حاجة معينة ، حيث إن ظهور هذه الحاجة يؤدى إلى عدم التوازن (التوتر) والذى بدوره يدفع الفرد للعمل الدائم لخفض هذا التوتر والخروج من حالة عدم التوازن . حيث يتم إشباع هذه الحاجة حتى يزول التوتر ويشعر الفرد بالرضا والراحة .

محتوى السلوك :

وهو ما يقوم به الفرد من عمل ونشاط لتحقيق الهدف من السلوك ، ويظل الفرد نشطاً فى إجراء المحاولات طالما أنه بعيد عن هذا الهدف حتى يصل إليه ويبدو سعيداً بذلك وغالباً ما يؤدى تحقيق هدف معين إلى ظهور أهداف أخرى أكثر تقدماً ، وهكذا بحيث تكون حياة الفرد سلسلة من الأنشطة المتتابعة لتحقيق هذه الأهداف المتنامية .

نوعية السلوك :

يختلف النشاط أو العمل الذى يقوم به الفرد لتحقيق الهدف فقد يكون نشاطه عضوياً (وراثياً) مثل الجوع والعطش ، أو يكون سلوكاً مكتسباً (اجتماعيا) وهو يتعلمه ويكتسبه من البيئة المحيطة به مثل العلاقات الاجتماعية فى الصداقة والحب والزواج .

ونوعية السلوك الذى يقوم به كل فرد تعتمد على النشاط الفسيولوجى لديه ، وهى تختلف من فرد لآخر نتيجة العوامل الوراثية .

ويجب أن نؤكد فى هذا المجال أن النمو الكامل للفرد لا يشمل جانب واحد فقط ، ولكنه يشمل الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية وهى التى تساهم فى تكوين الشخصية عند الفرد ، ***ويجب أن يكون هناك توازن بين الجوانب السابقة :***

الوراثة : تظهر وتتأكد فى الجسم.

البيئة : تظهر وتتأكد فى الجانب الاجتماعى والانفعالى .

ولذلك يبدو أن أثر البيئة يكون واضحاً ، لأن الانفعال يحدث نتيجة لتفاعل الفرد مع أفراد المجتمع .

5- التفسير العلمى للسلوك

Sintific Explation of Behavior

يمثل الكائن الحى والبيئة جزءاً من الطبيعة ، ويتم التفاعل بينهما فى ضوء طبيعة وخصائص كل منهما وفى ضوء طبيعة العلاقة بينهما . وهذا يعنى أن الكائن الحى لا يكون سلبياً فى تفاعله مع البيئة، ولكنه يؤثر فيها وفى الوقت نفسه يتأثر بها ومن خلال هذا التأثير المتبادل يتحدد الشكل النهائى للسلوك .

ويجب أن يشمل مجال تفسيرنا للسلوك الظواهر السلوكية والبيولوجية سواء أكانت هذه الظواهر عبارة عن عمليات فسيولوجية داخلية أم تكوينات عضوية .

إن الهدف من دراسة العلوم السلوكية هو زيادة قدرتنا على التحكم فى السلوك الإنسانى ، ولكى نصل لذلك يجب علينا البحث عن الأسباب التى يعتبر السلوك محصلة لها .

لقد اعتمد البعض فى تفسير السلوك الإنسانى عن بعض الأسباب كما سبق أن ذكرنا وهى الإرادة والذكاء أو الغريزة . أو الوراثة وأشياء أخرى ولكن ذلك وحده لم يكن كافياً لتفسير أسباب السلوك .

ويجب أن يكون بحثنا عن أسباب السلوك فى صورة أحداث طبيعية يتعرض لها الكائن الحى ويعتبر السلوك محصلة لها أو احد المتغيرات التابعة لها . بل ويجب علينا أيضاً أن نقيم علاقات وظيفية محددة بين الأسباب والظاهرة السلوكية ، وتوضع فى صورة قوانين ترتبط هى الأخرى ببعضها فى صورة عامة لتكون لدينا نظرية كاملة .

والظروف البيئية التى يعتبر السلوك محصلة لها ظروف عديدة ومتشعبة ومعقدة ، ***ولذلك يجب علينا أن نتناول النقاط التالية بالبحث والدراسة :***

- كيف نحدد ***أسباب السلوك الأساسية*** والمتغيرات النامية لها؟
- كيف يمكن ***حصر وتصنيف*** الأسباب السلوكية؟
- كيف يمكننا ***تبسيط عملية تفسير*** السلوك دون تعقيدات بحيث يمكن الاستفادة بها فى تحقيق الهدف النهائى وهو التنبؤ والتحكم فى السلوك ؟

والإجابة عن الأسئلة السابقة يمكن حصرها عند اتجاهنا من خلال التركيز على المفاهيم التالية :

- ***الاتجاه الإجرائى (تحديد المفاهيم) :*** وهذا يعنى إخضاع جميع المفاهيم المستخدمة لعمليات إجرائية تستطيع أن تحقق لنا صدق وصحة المفهوم .
- ***المتغيرات الوسيطة (التفسير)*** إذا كان السلوك هو المتغير التابع للمتغيرات الرئيسية (المستقلة) وهى الظروف والأحداث التى يعتبر السلوك محصلة لها ، علينا أن نقيم العلاقة بين المتغيرين ونضعها فى تصور سليم ومقبول .
- ***وضع إطار لدراسة السلوك (تصنيف المتغيرات) :*** ويعنى هذا تحديد الفئات التى يمكن أن نصف بها كلاً من المتغيرات وطبيعتها وكيفية حدوثها . وهذا التصنيف يمثل أهمية كبيرة فى الدراسة العلمية للسلوك حتى نستطيع أن نحدد القوانين التى يخضع لها هذا السلوك، والنظريات العامة التى تفسره.

يمكن أن نصنف المتغيرات المستقلة (الظروف والأحداث) كالآتى :

أ- الموقف المثير : أى تغير فى البيئة المحيطة أو جزء منها.

ب- أنواع التدعيمات السابقة : التى يكون قد حصل عليها الكائن الحى مقترنة باستجاباته المختلفة للمواقف المختلفة (الثواب والعقاب) .

ج- أنواع الحرمان (الحاجات) : التى يعانى منها الكائن الحى حالياً، ومايتصل بها من حوافز (تدعيم) موجودة فى مجاله الإدراكى .

د- الفروق الفردية : هل هى تكوينية (وراثية) أو تعود إلى التدريب المبكر فى حياة الفرد .

ويمكن تصنيف المتغييرات التابعة (أو الوسيطة) إلى :

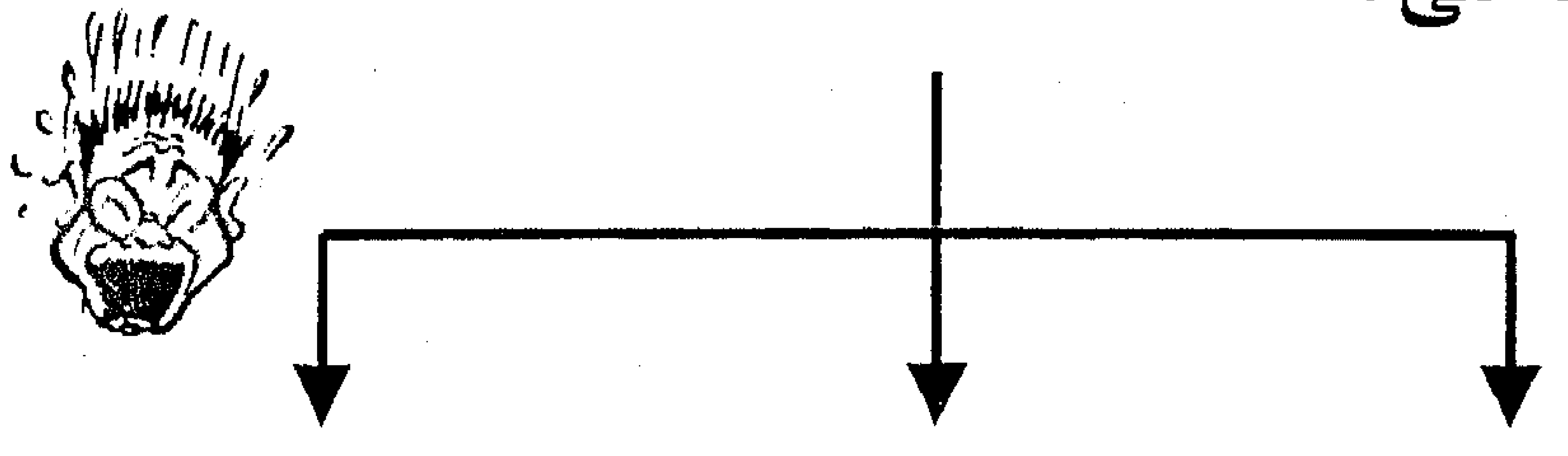
أ- التنظيم الادراكى : قدرة الفرد على التعبير عما اكتسبه من معانى ومفاهيم عما يحيط به من ظواهر ، وإدراك العلاقة بينها .

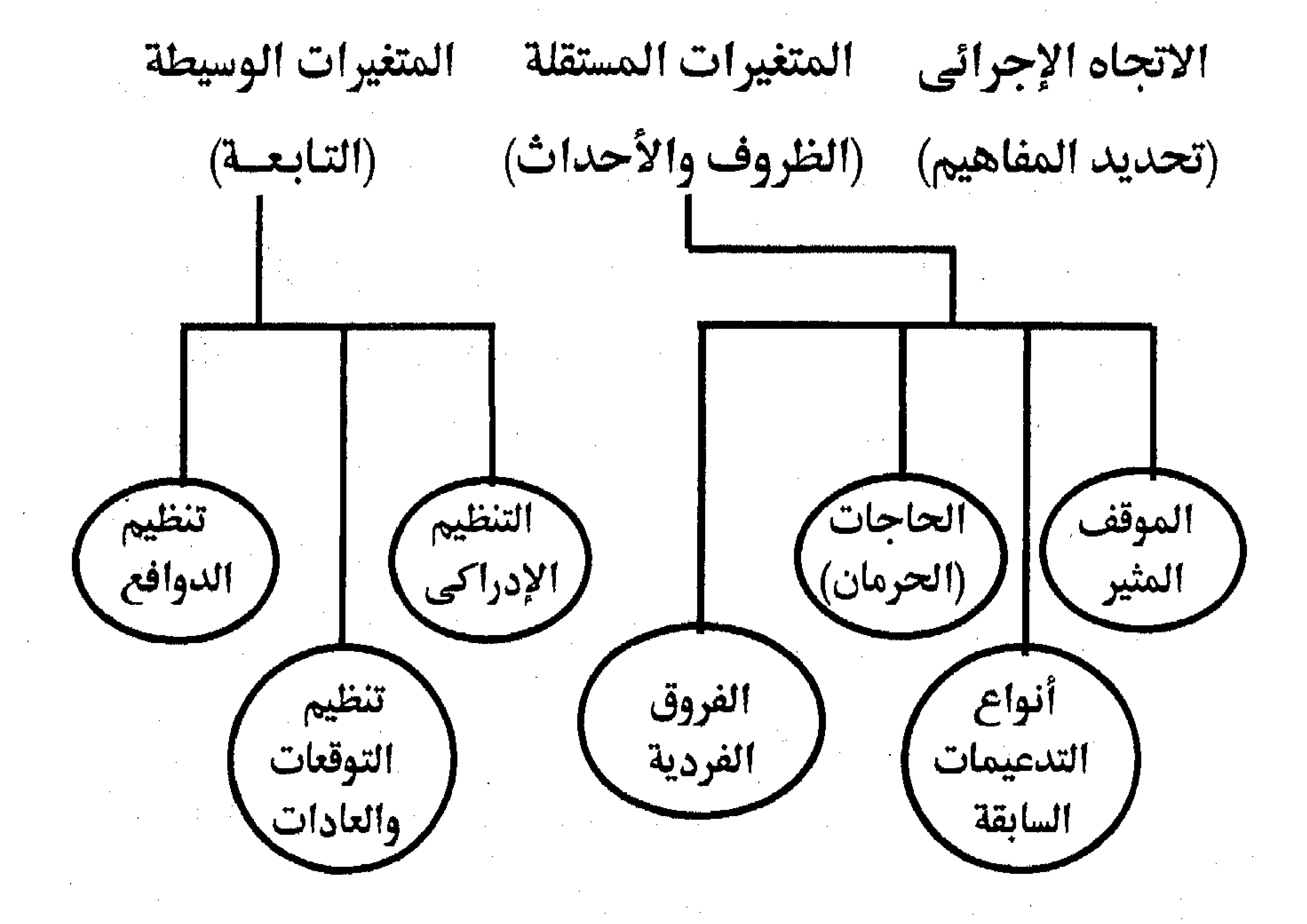
ب- تنظيم التوقعات والعادات : قدرتنا أن نقيس قوة العادة (التوقع) عن طريق مدى احتمال صدور سلوك معين فى نوع معين من المواقف (تكرار السلوك) .

ج- تنظيم الدوافع : ميل الكائن الحى للإقدام على موضوعات أو مدعمات معينة ، أو للحصول عليها ، وكذلك الميل للهروب معها (دوافع إيجابية-دوافع سلبية) .

التفسير العلمى للسلوك

تفسير الظواهر السلوكية والبيولوجية بهدف التحكم فى السلوك الإنسانى ، ويتم ذلك من خلال التركيز على التعرف على :





6- الذكاء والبيئة :
Intelligence and Invironment

هل العلاقة بين الوراثة والذكاء مؤكدة ؟ وهل الذكاء حقاً وراثى كما يقول البعض ويعارض ذلك البعض الآخر ؟

وللوصول إلى إجابة عن مثل هذا السؤال من الضرورى فى البداية أن نلقى نظرة على مفهوم الذكاء وكيف يمكن قياسه .

ومع أن تعريف الذكاء لا يزال غير واضح ، وغامضاً . إلا أن معظم التعريفات المتداولة تشير فى جوهرها إلى ***القابلية على التفكير المجرد.***

وينظر البعض إلى الذكاء على أنه بنية من السلوك المتوازن، وهو جملة من العمليات الحقة الفعالة أو نظام معين لهذه العمليات. وسوف لا نضطر إلى مناقشة نظريات الذكاء المختلفة ، ولكننا سوف نركز على تحديد علاقة الذكاء بكل من الوراثة والبيئة . ولمعرفة ذلك لابد من مقاييس معينة تحدد درجة الذكاء ، وهى غالباً ما تشمل مجموعة من الأسئلة المختلفة فى الرياضيات ومفردات اللغة ومهارات التحليل المنطقى .

ولقد ارتبطت اختبارات الذكاء منذ بدايتها بنظرية الذكاء الفطرى ، والتى تسلم بأن الذكاء هو القدرة الفكرية الفطرية الموجودة لدى كل فرد منذ الولادة وبكمية محدودة . وهناك فئات من الناس تدعى أن الذكاء يحدد وراثياً . وقد بدأت الانتقادات تتوالى على نظرية الذكاء الفطرى فى السنوات الماضية .

وقد بدأت هذه الانتقادات تأخذ طابعاً علمياً. وتبلورت أفكار جديدة فى مواجهة الافكار السابقة عن الذكاء ، والتى تمكنت – إلى حد كبير– من خداع بعض الأوساط العلمية ، حيث وجدت بعض الأنظمة السياسية فى ذلك تحقيقاً لغرضها السياسى والأيديولوجى لتبرير التفاوت الاجتماعى والاقتصادى الكبير بين الأفراد فى المجتمع الواحد واستعمار واستغلال بعض المجتمعات من جانب مجتمعات أخرى .

وقد اتضح أن الدراسات السابقة عن الذكاء كان ينقصها الدقة والتكامل ، حيث أكدت النتائج التى اعتمدوا عليها فى دراساتهم السابقة عند إعادة بحثها أن تأثير البيئة كان أكبر من تأثير الوراثة .

كما أظهرت بعض الدراسات الحديثة نتائج مختلفة عما سبق، واتضح أن هناك ***تأثيراً كبيراً للتحيز الإرادى أو اللاإرادى*** فى تطويع البيانات والنتائج لخدمة أغراض المسئولين عن إعداد هذه الابحاث . فقد ثبت أن الخلفيات الاجتماعية للباحثين كان لها أثر كبير فى تحديد النتائج .

وكانت الفروض الخاصة بوراثة الذكاء غالباً ما تبنى على عوامل نظرية تعتمد على وجهة نظر الفاحص وتعتمد أيضاً على القابلية الدراسية للأشخاص المبحوثين .

لكن هل يمكن التأكيد على عدم وجود أى تحديد وراثى للذكاء؟

لا نستطيع أن نؤكد ذلك طالما أنه ليس هناك تعريف واضح ومحدد للذكاء ولا نستطيع أيضاً تحديد طبيعة هذا الذكاء .

فلا يزال هناك اختلاف حول مفهوم الذكاء ... هل هو امتلاك المهارات اللازمة للنجاح ، أو الأداء الجيد ، أو معرفة الاشياء ، أو الاستنتاج ، أوالتوقع قبل الآخرين ؟

وهل الشخص المتميز فى عمله والفاشل فى حياته الخاصة يعتبر من الأذكياء ؟

لقد اكتشف بعض العلماء أن هناك بعض الأشخاص كانوا يتميزون بقدرات مرتفعة أو منخفضة فى التميز الحسى من خلال بعض التجارب . وكان الاهتمام الرئيسى فى معظم اختبارات الذكاء المعاصرة يتعلق بعمليات التفكير، فعلى مستوى الكبار يتم تعريف الذكاء بأنه الطاقة من التجربة والتكيف مع مواقف جديدة ، وهذا التعريف له ميزة التطبيق على مراحل سيكولوجية مختلفة بدون التعرض لوجهة النظر المعاصرة والمعقدة عن الذكاء .

وقد قام العالم بينيت بتكوين تعريف للذكاء من خلال التركيز على ثلاثة خصائص :

- ***الكفاءة فى اتخاذ اتجاه*** محدد والمحافظة عليه .
- ***الكفاءة فى إجراء التعديلات*** (التكيف)، لتحقيق هدف مرغوب.
- ***الكفاءة فى نقد*** الشخص لسلوكه .

وتشير معظم المفاهيم الحديثة فى الذكاء إلى المرونة فى تحقيق التكيف وعلى هذا الأساس يعتبر الذكاء أكثر من مجرد التفكير ، ولكنه يشمل ماهو أوسع من ذلك ، مثل الذاكرة والمعرفة العامة وسرعة البديهة والمهارات الحركية .

وتشير أغلب الدراسات إلى أن الذكاء ينمو مع تقدم السن حتى مرحلة المراهقة ، ثم يبدأ فى الانخفاض عند تقدم السن ، ويظهر الأطفال تقدما منتظما ، فى معدل نمو ذكائهم مع تقدم سنهم . ***ويرى (بياجيه) أن نمو الذكاء يجب أن يضم وظيفتين أساسيتين*** لكل منهما جانب فى التكيف مع المحيط ، وهما الاستيعاب والتكيف . فمن خلال الاستيعاب يستخدم الطفل المؤثرات فى المجال المحيط به ، ويركبها فى تنظيمه الذهنى ويتفاعل على هذا الأساس كما كان يفعل فى الماضى.

ويحدث التكيف عندما يتحتم حدوث استجابات جديدة للمؤثرات ، حيث يجب على الطفل فى هذه الحالة تغيير سلوكه ، ويتطلب السلوك الذكى توازناً بين الوظيفتين المذكورتين ، ولا تتغير هاتان الوظيفتان بتطور الفعل الإنسانى ، وذلك بعكس هيكل وتنظيم الذكاء حيث يتغيران منذ الولادة وحتى المراهقة .

ويجب أن نستخلص أن فكرة كون الإنسان آلة غامضة حقيقية لا تزال قائمة . فقد حاولت بعض المدارس النفسية فى الغرب احتضان فكرة برمجة الإنسان لإنتاجه وفقاً لشفرة وراثية معينة ، وتجاهلوا البراهين العلمية التى تؤكد تأثير البيئة القوى فى شخصية الإنسان وتصرفاته ورغباته وما يطلق عليه الذكاء ، والنتيجة التى نلاحظها دائماً أنه يمكننا تغيير طراز حياتنا إذا ما تم لنا تغيير بيئتنا .

والذكاء مثله مثل التصرفات المعقدة الأخرى فى الإنسان وأنه محصلة التداخل المستمر بين المؤثرات الخارجية عليه وتلك الاستجابات التى يبديها .

وتعتمد تصرفات الإنسان فى أكثر الأحيان على الخبرة المكتسبة من بيئات سابقة ، بعضها يصنعها الشخص نفسه أو يتأثر بها . وهذا يعنى أن البيئة تكون مندمجة مع الحالة النفسية للشخص ، حيث تكون استجابته معتمدة على الخبرة السابقة ، وعندما نتعامل مع عملية تاريخية من هذا النوع فإن نسبة الاستجابة النفسية التى يمكن أن تعزى إلى الوراثة غير واضحة بالتأكيد ومن هذا المنطلق يمكن أن نقول : ***إن القدرات العقلية بما فى ذلك الذكاء تتطور أثناء نشاط الإنسان اليومى*** ، وهذا يعنى أن الذكاء ليس فطرياً ، فالذكاء وظيفة الفعل، ولا يظهر إلا عن طريق تبادل المعلومات مع البيئة حيث يظهر أثناء عملية الممارسة الواعية .

ولا شك أن الحدود القصوى للسعة الذهنية يفرضها البناء العقلى (الدماغ) والتى تحدد من قبل الجينات الوراثية .

ومن البديهى أن تكون تلك الحدود القصوى للسعة الذهنية مختلفة من شخص إلى آخر ، حيث تعتمد على الكيفية التى تعمل بها الجينات . وهذا يعنى وجود حدود قصوى للمعلومات المخزونة فى الذاكرة ، كما أنه لابد من وجود حدود قصوى للسرعة التى تعمل بها الدماغ .

وحيث إنه من الصعب الوصـــول للحـــدود القصـــوى المقـــررة وراثياً ، ولذلك تنعدم الأهمية التطبيقية لها .

والانسان العادى لا يستخدم إلا جزءاً صغيراً من قوته الذهنية والقابليات الذكائية المتاحة له ، ولذلك يجب أن يكون التركيز على إعطاء اهتمام أكبر لإمكـــان توســـيع هـــذه القابليـــات الذكائيـــة وتطويرها .

فالطفل يولد ولديه مواهب متوازية وقابليات ذكائية كامنة وقدرات اجتماعية ، ولكنها لا تظهر إلا إذا أتيحت الفرصة لها للنمو باستمرار حتى تصل إلى أعلى معدل يمكن أن توفره الظروف البيئية المحيطة .



ثالثاً : الأداء والسلوك الإنسانى

HUMAN BEHAVIOR AND PERFORMANCE

يقصد بالسلوك تصرفات الفرد فى مواقف الحياة المختلفة ، أما الأداء فهو السلوك الوظيفى الهادف .

ويمكن أن يقسم الأداء بصفة عامة إلى قسمين :

الأداء الظاهرى :

مثل الكلام والحركة ، وهو ما يمكن أن يلحظه المحيطون بالفرد

الأداء الداخلى (الباطنى):

مثل التفكير والتخيل والتصور، وهو ما لا يمكن ملاحظته من المحيطين بالفرد .

ولكن ...

لماذا يؤدى الإنسان بهذه الطريقة ؟

هل يؤدى الفرد بهذه الصورة دائماً ؟

أو أن هذا الأداء مرتبط بظروف معينة ؟

كيف يمكن تغيير الأداء ؟

إن الإجابة على هذه الأسئلة يعنى التحرى عن أسباب الأداء ، بحيث نستطيع التعرف على أسباب كل تصرف أو مظهر سلوكى .

وقد يكون السبب شعورياً ، أى يدركه الفرد ، وقد يكون لا شعورياً ، أى لا يدركه الفرد .

وسواء أكان الأداء ناتجاً عن الشعور أو اللاشعور فمن الأهمية معرفة الأسباب الموجهة لهذا الأداء . وهذه عملية هامة لكل الأفراد الهادفين لتحسين أدائهم الإدارى.

وبصفة عامة فان السلوك الإنسانى هو المحدد للأداء الوظيفى للفرد0 وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذى يوجد فيه.

وأداء الفرد لايظهر نتيجة لقوى أو ضغوط تابعة من داخل الفرد نفسه فقط ، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

والقوى الداخلية المحركة لأداء الفرد تتأثر بالعديد من العوامل:

- العوامل الوراثية .
- العوامل البيئية .
- الثقافة التى ينشأ فى ظلها .
- نوع التعلم والخبرات المكتسبة .

وفى مجال البحث عن العوامل المؤثرة على الأداء الإنسانى سوف يقودنا البحث إلى التحدث فى موضوعين :

- السلوك اللفظى أو الفعلى .
- الفروق الفردية .

1- السلوك اللفظى أو الفعلى :

Verbal or Action Behavior

السلوك اللفظى ... هو ما يصدر عن الفرد من ألفاظ فى المواقف المختلفة التى يتعرض لها .

السلوك الفعلى ... ما يصدر عن الفرد من تصرفات نتيجة لما يتعرض له من مواقف .

وإدارة الأداء وإن كانت لا تهمل السلوك اللفظى إلا أنها تركز على التصرفات الناتجة من المواقف المختلفة .

والعلاقة بين السلوك اللفظى والسلوك الفعلى هى احدى مشكلات الشخصية التى تنعكس على الأداء ، ومثال ذلك المشرف أو المدير الذى يطلب من مرؤوسيه الحضور مبكراً وهو لا يفعل ذلك واتفاق السلوك اللفظى مع الفعلى يجعل الأداء قوياً وصادقاً ومقنعاً للآخرين .

2- الفروق الفردية

Individual Differences

هناك قدر من التشابه فى السلوك الإنسانى ، ولكن ذلك لا ينفى وجود فوارق بين الأفراد حيث أن لكل فرد مميزاته وخواصه التى تميزه عن الاخرين واهمية هذه الفروق بالنسبة للإدارة تعنى أنه يمكن الاستفادة بها فى إثارة دوافع العاملين ، عندما يتم التفاعل معهم بطرق مختلفة تتفق مع قدراتهم الفردية .

ويؤدى إغفال مابين الأفراد من فوارق اجتماعية وثقافية إلى آثار سلبية على الفرد والمجتمع الذى يعيش فيه . فإغفال هذه الفروق لا يساعد الفرد على العمل ولا يساعد على وضع الشخص المناسب فى المكان المناسب .

وفى أحيان كثيرة يكون انخفاض أو فشل الأداء ناتج عن تجاهل مميزات أو اهتمامات أو طموحات العاملين فى نطاق العلاقات الوظيفية والمنظمة التى يعملون بها ، وإغفال الميزات الفردية للافراد يؤدى إلى:

- عدم الاستفادة من قدرات الفرد الحقيقية .
- خلق نوع من العداء والكراهية بين مجموعة المرؤوسين .
- انخفاض الروح المعنوية .

ويرجع سبب الفروق الفردية إلى العوامل الوراثية المؤثرة فى تكوين الشخصية والعوامل البيئية المحيطة ، حيث إنه لا يمكن أن تظهر العوامل الوراثية دون تفاعلها مع العوامل البيئية ، فلا يمكن للفرد أن يقدم أداء وظيفياً مميزاً دون أن يرتبط ببيئة تنظيمية وظيفية .

3- تكوين الشخصية

Personality Formation

يخرج الإنسان للحياة بقدرات فطرية من صنع الخالق ، واستخدام وتطوير هذه القدرات يعتمد على الخبرات التى تصاحب الإنسان منذ ولادته حتى وفاته .

ويتعرض الإنسان لنوعين من الخبرات من البيئة المحيطة أثناء نموه ...

- ***الخبرة العامة*** .. ويشترك فيها الأفراد الناشئون فى ثقافة واحدة.
- ***الخبرة الفردية*** .. وهى التى لا يمكن التنبؤ بها لأفراد ناشئين فى ثقافة واحدة .

ويمكن أيضاً التنبؤ بالسلوك إذا كان فى إطار اجتماعى معروف، مثل كيفية التصرف عند حضور اجتماع عام مع الزملاء .

ومع أن الظروف الثقافية لمجموعة ما تؤدى إلى ظهور صفة عامة تشتهر بها المجموعة أو تميزها ، ولكن الشخصية الفردية لاتتفق مع ذلك بدرجة متساوية ، حيث اختلاف التاثير الثقافى ، لأنه يصدر من أشخاص لا يتفقون فى جميع قيمهم واتجاهاتهم ، بجانب أن لكل فرد متلق لهذا التاثير بعض الخبرات الفردية التى ليست لدى الآخرين .

وكل فرد يتفاعل بطريقة مختلفة مع الضغوط الناتجة من البيئة التنظيمية المحيطة به . ولا نستطيع أن نتجاهل أيضاً أنه من الممكن أن يكون السبب فى الفروق الفردية للسلوك والأداء بيولوجيا ومثال ذلك اختلاف سلوك الإخوة فى المنزل الواحد .

الشخصية هى مجموعة من الصفات والمميزات الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية التى يتمتع بها الفرد والتى تميزه فى نفس الوقت عن الآخرين .

4- سلوكيات الأفراد والتفاعل بين الفرد والموقف :

Individual's Behavior and Interaction Between the Individual and the Situation

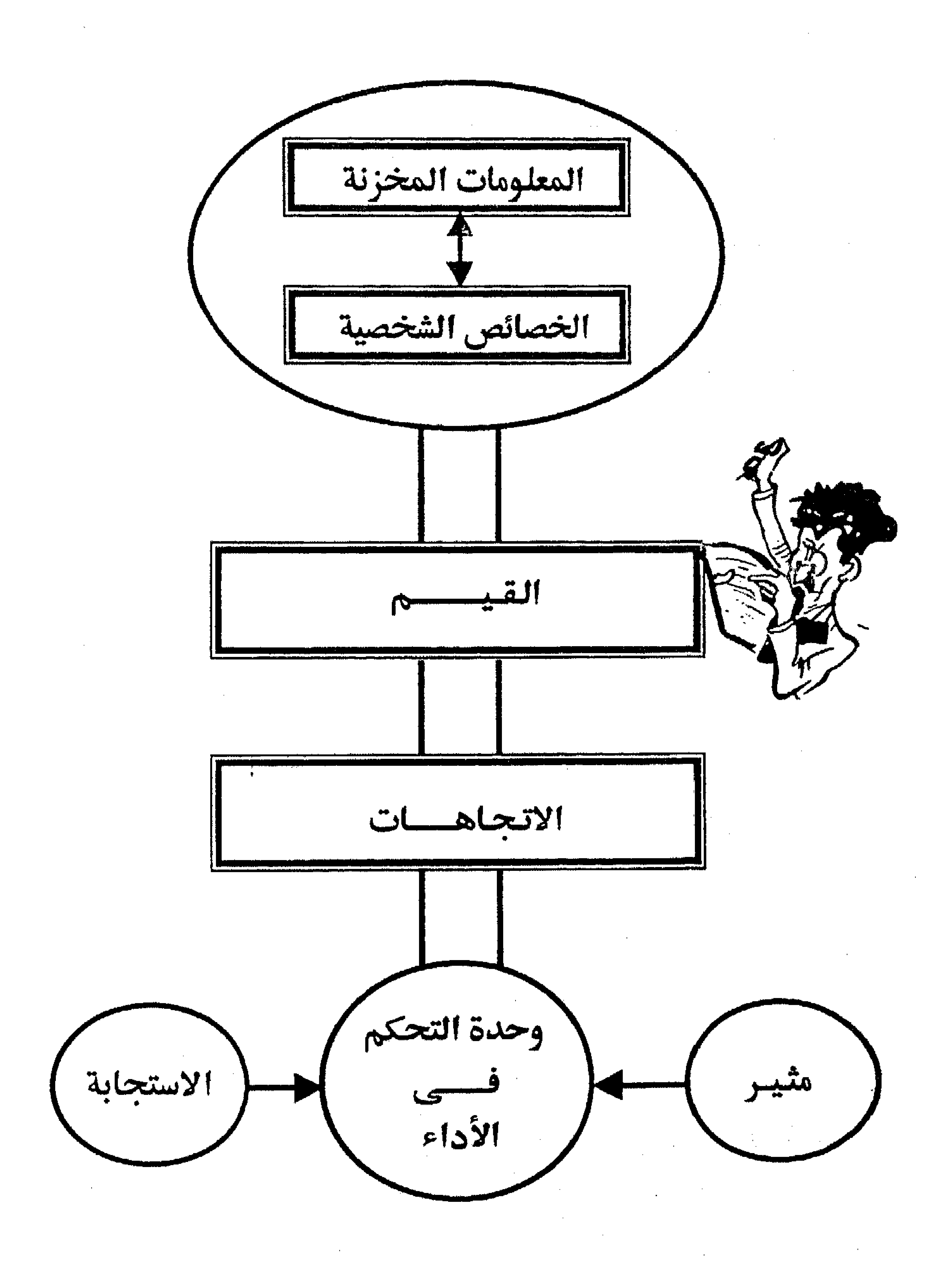
الموقف هو العنصر المهم في السلوك ، ويتوقف أداء الفرد فى موقف معين على سمات هذا الموقف وعلى كيفية فهم الفرد له ، وعلى المواقف السابقة التى مرت به ، فاذا كانت متشابهة أو متكررة فإنه سوف يتصرف بطريقة ثابته ومستقرة تجاهها ، وذلك بعكس المواقف المتجددة التى يتعرض لها ، حيث يتحدد سلوكه طبقاً للصفات المميزة لهذا الموقف .

ولكن ذلك لا يمنعنا من أن نحدد بعض العناصر التى يمكن أن تحدد الأداء المتوقع من الفرد فى موقف معين :

- المهارات الذهنية والعقلية.
- المهارات الاجتماعية.
- المهارات المعرفية والإدراكية وتنظيمها فى معانى واضحة.
- توقع النتائج أو استنتاج النوايا السابقة لسلوك معين .
- القواعد التى تحكم السلوك من حيث الثواب والعقاب .

تتفاعل العناصر السابقة مع ظروف الموقف المعين لتحدد سلوك الفرد (أو ماسيفعله) فى ذلك الموقف .

ولقد أثبتت الدراسات السلوكية أن المؤثر الواحد كما سبق أن ذكرنا ينتج أنواعاً مختلفة من السلوك المتنوعة لدى الأفراد المختلفين ، وأن ردود الأفعال للأفراد المختلفين تختلف وتتنوع بالنسبة لنفس المواقف باختلاف الشخصية والخصائص والبيئة ، فهذه العوامل بجانب بعض العوامل الأخرى تؤدى إلى اختلاف إدراك الأفراد للمؤثرات وتصوراتهم عن السلوك الأفضل .


المعلومات المخزنة
الخصائص الشخصية
القيـــم
الاتجاهـــات
الاستجابة
وحدة التحكم
فـــى
الأداء
مثيـر

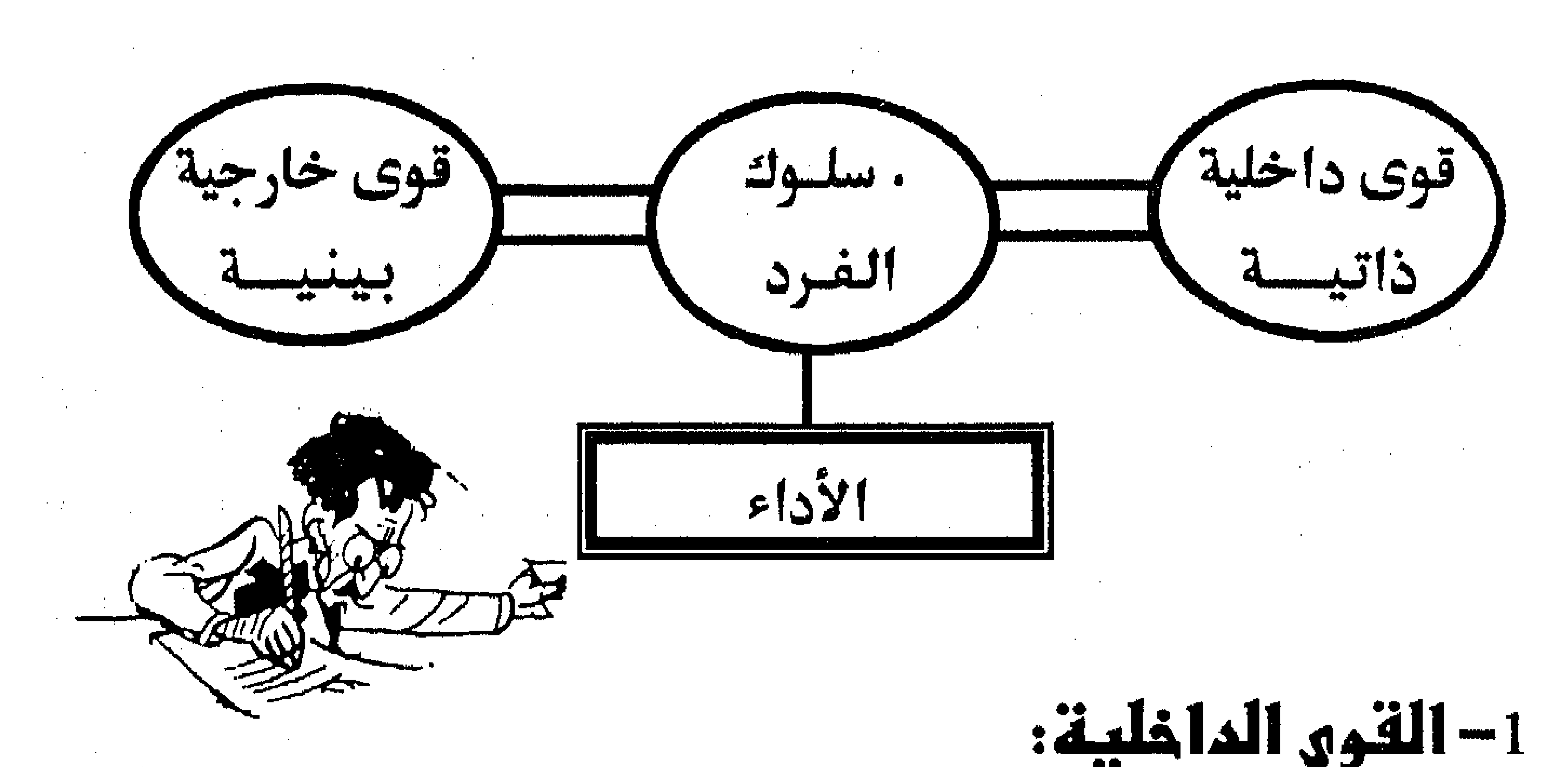
رابعاً : الأداء وتحليل السلوك

PERFORMANCE AND BEHAVIOR ANALYSIS

يتأثر السلوك الإنساني بمجموعة من القيم والقواعد السلوكية التى تدفعه إلى الأداء بطريقة ما ، أو تفضيل مسلك معين على مسلك آخر.

وترتبط القيم بالاتجاهات والمعتقدات ، وتؤثر فى نهاية الامر على السلوك والأداء .

وبصفة عامة يمكن القول : إن هناك نوعين من القوى التى تؤثر على سلوك الفرد ، وهى :



1- القوى الداخلية:

Interrnal Forces

وهى القوى الموجودة فى ذات الفرد ، سواء أكانت هذه القوى وراثية أم مكتسبة . وتتركز القوى الداخلية فى التكوين الوراثى للفرد .

- الحالة الجسمية (الجوع – العطش – الالم ... إلخ) .
- الحالة النفسية .
- الخبرة السابقة .
- مدى وضوح الهدف من السلوك فى ذهن الفرد .

وتشمل القوى الداخلية :

أ – القيم Values ... وتمثل أكثر من مجرد قبول الفرد لشرعية أو صدق أو صحة تصرف معين تجاه مجموعة من الحقائق . فهى لاتعبر عن مجرد اعتقاد ، ولكنها اعتقاد مؤكد الصحة .

والفرق بين القيم والاتجاهات هو أن الاتجاهات تمثل رغبة أو ميلاً للتصرف بطريقة معينة ، وتتأثر الاتجاهات بمجموعة القيم التى يؤمن بها الفرد .

وهناك علاقة بين القيم والقواعد والأنماط السلوكية ، حيث تمثل القواعد والأنماط قاعدة أو مرشداً للسلوك ينشأ نتيجة اتفاق كامل فى العمل الاجتماعى ، وهذا الاتفاق يعبر عن مشاعر الجماعة تجاه ماهو مرغوب .

وتؤثر القيم التى يحملها الفرد فى آرائه ، حيث يكون هناك اتفاق داخلى عند الفرد بين مايبديه من آراء وما يحمل من قيم .

ومن خلال هذه العلاقات نجد أن اراء الفرد وتصرفاته لا تأتى من فراغ ، ولكنها تعمل فى ظل مساندة مجموعة القيم المدعمة والمساندة لها .

ب- الشخصية Personality ... وهى النظام الفريد للأفكار والمعتقدات والاتجاهات والقيم والعادات التى ينظمها الفرد فى شكل أدوار ومراكز يستغلها فى التعامل مع الآخرين ومع نفسه .

وتتميز الشخصية بالوجدانية حيث تختلف من شخص إلى آخر حتى لو تشابهت فى النشأة الاجتماعية ، ولا يمكن التنبؤ بسلوك الشخصية حيث أنه يتغير من يوم إلى آخر . وتعمل الشخصية على إنتاج علاقة ديناميكية بين الفرد وبيئته ، وهذه العلاقة مكتسبة ولا تخلق مع الفرد عند ولادته ، ولكنها نتاج المشاكل التى يواجهها وتبعاً لتفاعله مع الآخرين .

والشخصية عبارة عن مجموعة سمات عقلية ومزاجية وخلقية واجتماعية يمكن عن طريقها دراسة هذه السمات والتنبؤ بميل الفرد للعمل أو السلوك بشكل معين .

أى أن الشخصية ليست السلوك الظاهرى للفرد بشكل مطلق، ولكنها استعداد للسلوك بشكل معين فى المواقف المختلفة . وهذا الاستعداد يتكون من العادات والسمات والخصائص والقيم والعواطف والدوافع ، فسلوك الفرد فى موقف معين يكون نتاج تفاعل مجموعة السمات التى تتميز بها شخصية هذا الفرد .

وتحليل السلوك الإنسانى يتطلب التعرف على مجموعة السمات التى تميز شخصية الفرد ، وما يساعد على التنبؤ بسلوكه فى المواقف المختلفة .

ويجب على المدير أو الرئيس أو المشرف أن يلاحظ الفروق الفردية بين مرؤوسيه واختلاف السمات الفردية لديهم ، حتى يستطيع اختيار الأسلوب المناسب للتعامل بكفاءة معهم .

ج- العوامل الجسمية والفسيولوجية

Physical & Physiological Factors

يتأثر السلوك الإنسانى بالتكوين الجسمى والفسيولوجى ، وذلك من خلال :

- ***الأعضاء الحسية*** ... المستقبلة للمؤثرات الداخلية أو الخارجية مثل الحواس الخمس فى الإنسان .
- ***الجهاز العصبى*** ... وتصل إليه الاحساسات المختلفة من الأعصاب أو الموصلات الحسية.
- ***التكوينات الجسمية*** ... وهى التكوينات التى تظهر ردود الأفعال مثل العضلات والغدد الصماء.

ويتغير التكوين الجسمانى بفعل عوامل البيئة ، فهو لا يتوقف على عوامل وراثية فقط حيث يتشابه الأفراد نتيجة لعوامل بيئية مشتركة وليس نتيجة صفات وراثية مشتركة فقط .

ولتوضيح دور التكوين الجسمانى على سلوك الفرد يمكن النظر إليه من جانبين :

أولهما ... الطول والعضلات حيث يبدو الشخص ذو السمات المتميزة فيهما بجسم رياضى ، مما يدفعه إلى سلوك اتجاه معين يمكن أن يحدد

نوع الرياضة أيضاً . وفى حالة وجود أى عجز فى أى جزء من أجـــزاء الجسم فإن ذلك يؤدى بالشخص إلى سلوك معين يختلـــف مـــن شـــخص لآخر لتعويض هذا العجز .

والجانب الثانى هو ... تأثير العوامل الداخلية ، ولكن ذلك لا يكـــون بصورة مطلقة ، فسلوك الفرد محصلـــة للتفـــاعل بيـــن هـــذه العوامـــل ومجموعة أخرى من العوامل تعرف باسم القوى الخارجية أو العوامـــل البيئية .

د- الدوافع والسلوك ... Motives & Behavior

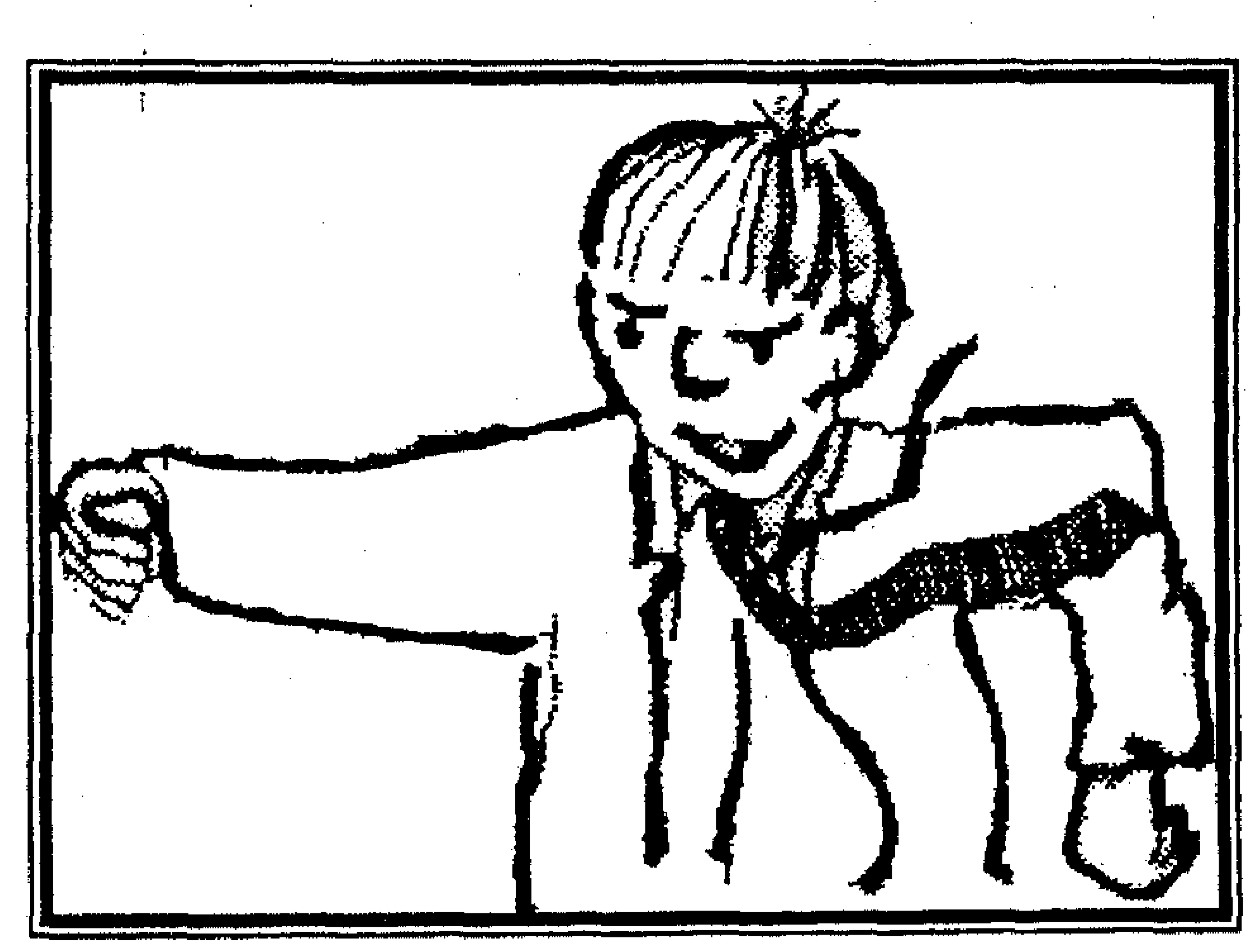
تتمثل الدوافع فى الرغبات والحاجـــات الفرديـــة ناقصـــة الإشباع أو غير المشبعة نهائياً ، وهى تمثل قوة داخلية محركة (دافعـــة) للفرد تؤثر فى تفكيره وإدراكه ثم على سلوكه لتوجهه إلى النقطة التـــى يشبع عندها حاجته ، حتى يحدث التوازن من خلال سلوك معين .

والحوافز هى التى تدفع الإنسان لزيادة جـــهده أو عطائـــه أو الأداء المعاكس ، وتتناسب قوة الدافع عكسياً مع درجة إشباع الحاجـــة . حيث تتحدد درجة الأهمية النسبية للحاجة فى ضـــوء درجـــة الإشـــباع المطلوبه ، فالدافعية هى الحالة التى تحدد اتجاه وشدة السلوك ، ودرجـــة الإصرار عليه ، ويكون الفرد فى حالة عدم توازن عنـــد عـــدم إشـــباع حاجته ، ويدفعه ذلك للوصول إلى التوازن من خـــلال ســـلوك معيـــن ، ولذلك لا يمكن تجاهل الدافعية عند تحليل السلوك .

ويتميز السلوك الذكى بالخصائص التالية :

- القدرة على مواجهة المواقف الصعبة .
- القدرة على التحليل والإدراك والتكيف .
- القدرة على الحل السليم للمشكلات .
- القدرة على الاستفادة من الخبرات السابقة عند مواجهة المتغيرات أو الظروف الجديدة .

وإذا كان هناك من التجارب مايؤكد أن الذكاء موروث ويخضع لقوانين الوراثة ، فذلك يعنى أن الظروف البيئية لا تساهم فى تكوين ذكاء الفرد ، إلا أنها يمكن أن تساعد بلا شك على ظهور قدراته وبروزها ، كما أنها تحدد للفرد الأساليب التى يمكن أن يلجأ إليها عند مواجهة الأمور ، وهذا يعنى أنه لا يمكن تجاهل أثر البيئة فى إبراز ذكاء الأفراد وتوجههم .



2- القوى الخارجية ...

وهى مجموعة القوى الخارجية البيئية المحيطة بالفرد داخل المنظمة أو المنشاة ، (البيئة التنظيمية) الداخلية بالمنظمة والخارجية، وتشمل ثقافة واقتصاديات المجتمع العام .

أ- البيئة الداخلية ...

- **ظروف العمل المادية** ... وما تتركه من أثر على راحة الفرد وتسهل له حركته فى اتجاه التميز فى الأداء وذلك مثل توافر الآلات والمعدات والأدوات والإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة .
- **العوامل التنظيمية** ... وتمارس تاثيراً كبيراً على سلوك الفرد مع نفسه ومع الآخرين مثل الهياكل التنظيمية والوظيفية واللوائح والقوانين والعلاقات مع الغير والرؤساء والزملاء والمرؤوسين ، بجانب عمليات التدريب والتوجيه والتقويم والتقييم الدائم للأداء .

ب- البيئة الخارجية ...

وتمثل الظروف العامة للمجتمع الذى يعيش فيه الفرد خارج المنشاة ، وتؤثر هذه البيئة على المنظمة والفرد ، وتشمل هذه الظروف العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للمجتمع . بجانب العوامل الطبيعية (الثروات) إلا جتماعية والثقافية والحضارية.

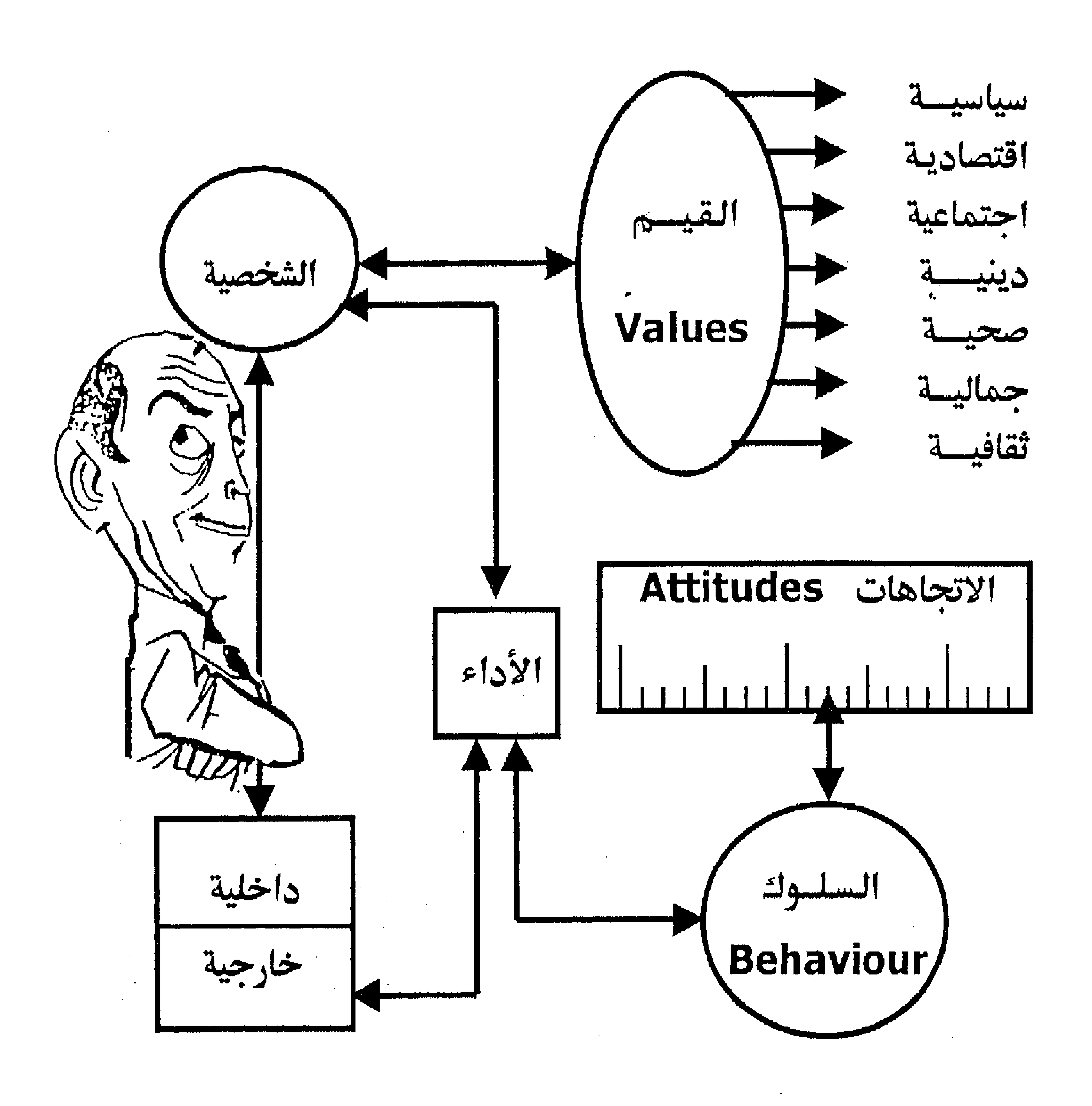
وتمارس العوامل البيئية الخارجية مجتمعة تاثيراً واضحاً على سلوك الأفراد فى المجتمعات المختلفة على مستوى البلد الواحد أو المجتمعات الصغيرة داخل المجتمع الواحد .

وتتفاعل العوامل المميزة أو المؤثرة فى البيئة الخارجية مع العوامل الشخصية المحددة للسلوك الفردى ، وينتج عن هذا التفاعل السلوك النهائى للفرد .

وإذا كان الفرد ينتقل فى المجتمع الواحد الكبير إلى عدة مجتمعات فرعية ، كل منها له سماته الخاصة (الانتقال من القرية إلى المدينة أو العكس) ، فان سلوك الفرد يمكن أن يكون مختلفاً فى كل بيئة فرعية طبقا لثقافات ونظم العلاقات الحاكمة لكل منها .



العلاقة بين الشخصية والبيئة



الباب الثانى

السلوك الإنسانى

الخصائص والمقومات

HUMAN BEHAVIOR

FEATURES & CHARACTERISTICS



الباب الثانى

السلوك الإنسانى

الخصائص والمقومات

أولاً : خصائص السلوك البشري.

ثانياً : العوامل المحددة للسلوك البشري.

ثالثاً : المجال السلوكي.

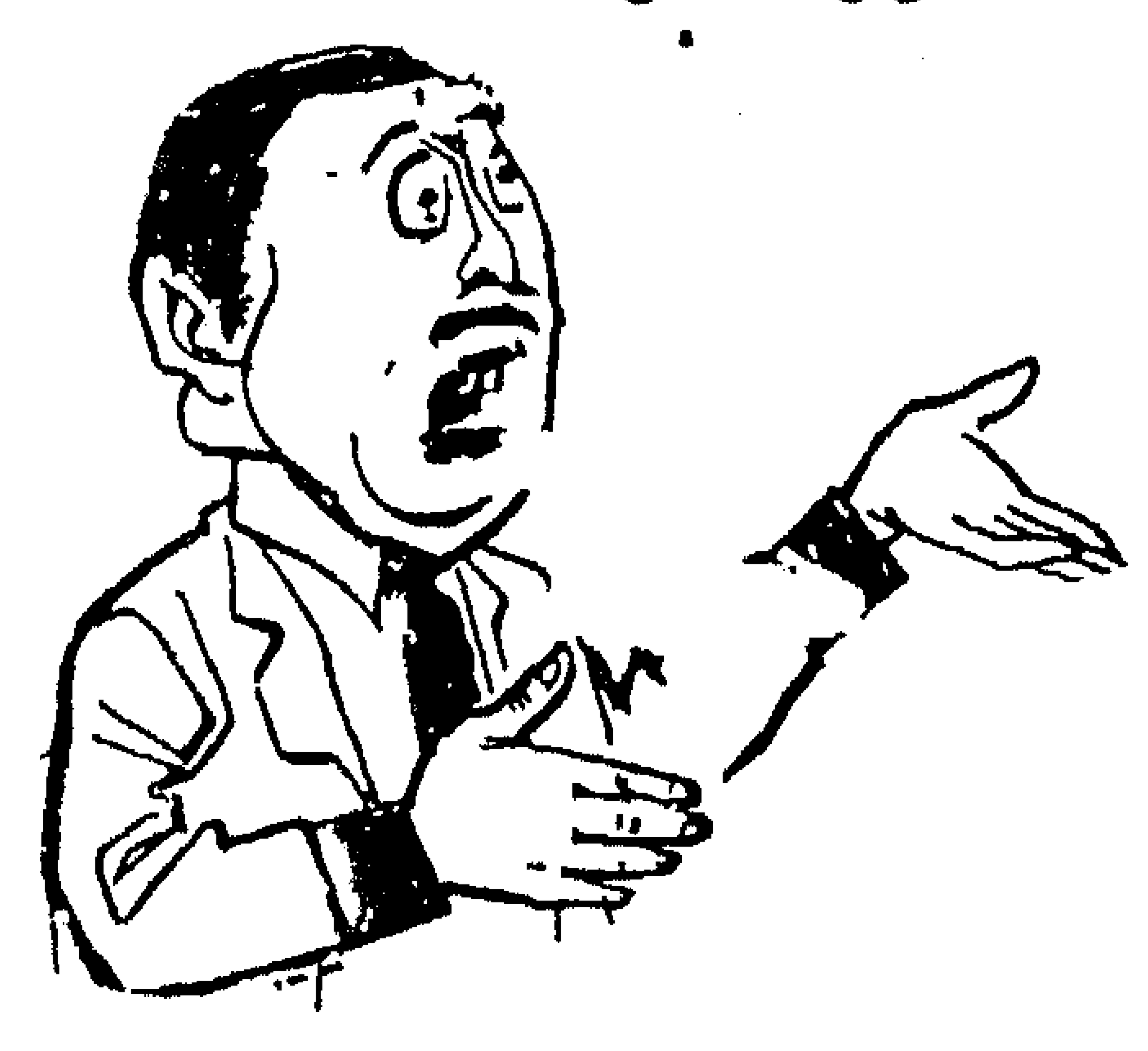
رابعاً : أنواع السلوك

1- السلوك الفردي

2- السلوك الاجتماعي

3- السلوك الجماعي

خامساً : الوراثة والذكاء.



أولاً : خصائص السلوك البشرى :

HUMAN BEHAVIOR CHARATERISTICS

1- سلوك هادف Goal Directed

السلوك البشرى لابد أن يكون من أجل تحقيق هدف ما ، أو يوجه الفرد استجابته لتحقيق الهدف من خلال سلوكه لإشباع الحاجة المطلوبة . وليس من الضرورى أن يكون الإنسان مدركاً لهدفه بوضوح أو أن يكون معروفاً لديه ، ولكن قد يبدو الإنسان لا يعرف ما يريد ، حيث يتحرك لإشباع حاجة تتحرك بداخله ، وبصفة خاصة الحاجات التى تظهر للإنسان فى مراحل نموه العمرى أو الوظيفى ، ولم يكن لديه خبره سابقة عنها .

2- سلوك مسبب Causation

وينشأ السلوك البشرى من فراغ ، ولكن هناك دائماً مؤثراً (سبباً) يؤدى إلى نشأة وظهور السلوك ، وهذا المؤثر يؤدى إلى تغير فى ظروف الفرد الذاتية (الفسيولوجية أو النفسية) أو الظروف المحيطة به ، أو فى البيئة الاجتماعية المحيطة به ، ويؤدى ذلك إلى الإخلال بالتوازن القائم بين الفرد وبين هذه الظروف . ويؤدى ذلك أن يسعى الفرد بفكرة وجهده لإشباع السلوك المناسب الذى يمكنه من أن يعود إلى توازنه السابق .

السبب أو المؤثر الذى يدفع الإنسان لإشباع سلوك معين قد يكون داخلياً ، مثل حاجة الإنسان للماء عند شعوره بالعطش ، أو حاجته للراحة عند شعوره بالتعب ... وهكذا . وقد يكون السبب خارجياً حيث

يضطر الفرد إلى سلوك معين للتوافق مع المجتمع . وتأتى الأسباب الخارجية دائماً من المعايير التى يحددها المجتمع ، وحتى وإن تغيرت هذه المعايير بفعل الزمن أو الإنسان نفسه فإن الفرد يغير من سلوكه مرات عديدة من أجل التوافق مع هذه الظروف . فعندما يبحث الإنسان عن احترام الناس فإن ذلك يتطلب أن يكون سلوكه مرتبطاً بالمعايير التى يحددها المجتمع فى ذلك الوقت . وعند تغيير هذه المعايير بعد فترة زمنية يتطلب من الإنسان تعديل سلوكه مرة أخرى ... وهكذا .

3- الدافع للسلوك Behavior Motivation

تمثل قوة الدفع (الدافع) أهمية كبيرة فى تحديد مدى واتجاه السلوك . ويختلف الدافع عن السبب ، فى أن سبب السلوك هو الذى ينشئ السلوك المطلوب ، فإن هناك دافعاً يؤدى إلى تحديد اتجاه السلوك وقوته . فالدافع يمثل القوة الأساسية المثيرة للسلوك ويدفعه فى الاتجاه المحدد . ***ويمثل الدافع*** حالة داخلية نفسية وجسمية تقود السلوك من نقطة البداية حتى توصله إلى نقطة معينة .

وترتبط قوة الدافع بمدى الحاجة أو شدتها حيث يمثل الدافع الحاجة التى يسعى الفرد لإشباعها . وتستخدم الحوافز بأنواعها المختلفة كوسيلة لإشباع هذه الحاجة .

4- له أشكال متعددة (مرن) Flexible

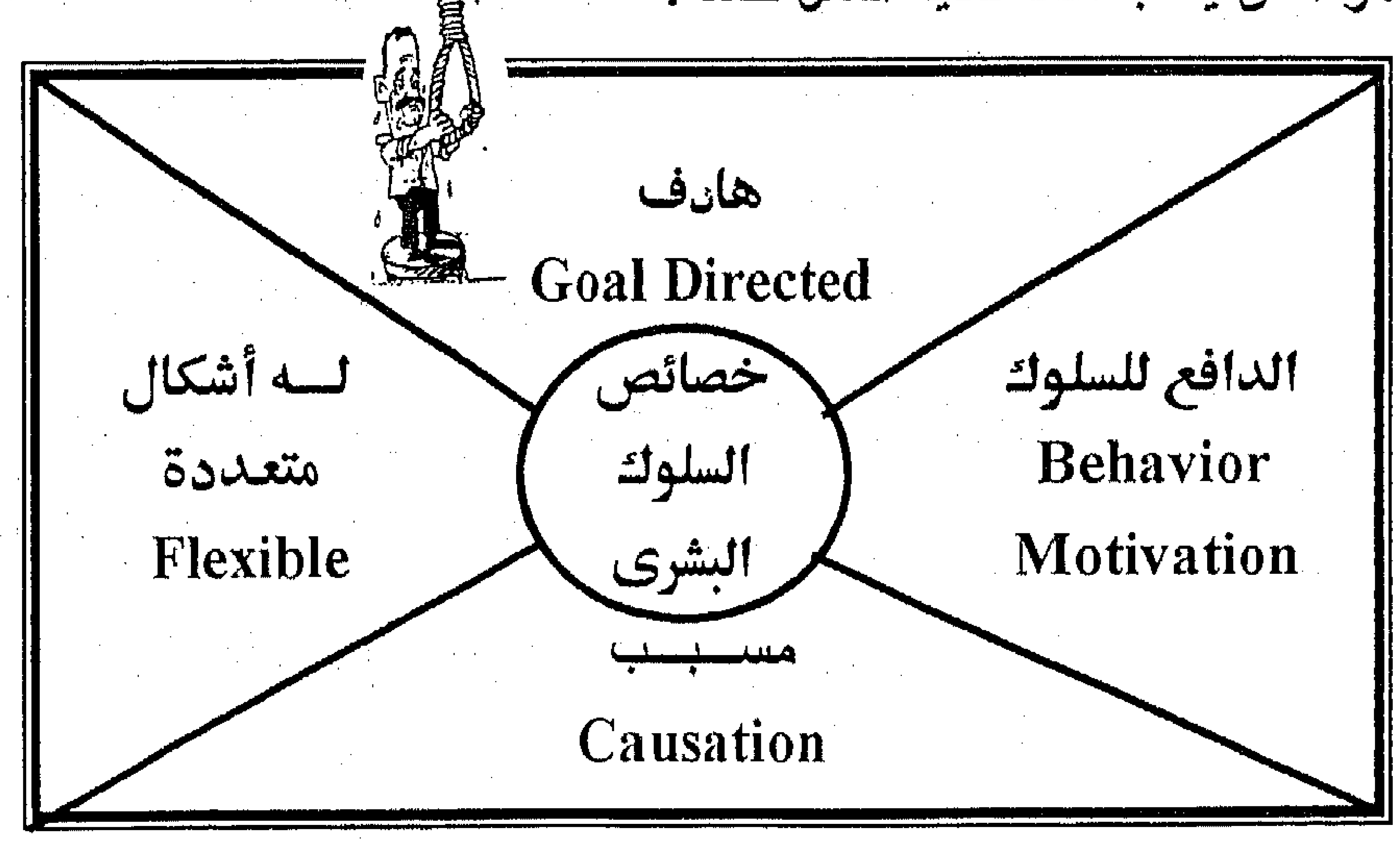
يظهر السلوك البشرى فى أشكال متعددة ومختلفة للموقف الواحد الذى يواجه الفرد فى ظروف مختلفة ، ولمجموعة من الأفراد فى موقف واحد أو مواقف مختلفة . وذلك يحدد الهدف والحاجة والدافع

والتوافق مع البيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد كما أن السلوك البشرى يختلف طبقاً للمواصفات الشخصية للفرد ، ومحصلة تفاعل هذه الشخصية مع البيئة المحيطة .

هل يعنى ذلك أن سلوك الفرد يختلف عندما يتعرض لنفس المؤثر في ظروف مختلفة ؟

كما سبق أن ذكرنا أن السلوك البشرى يهدف إلى تحقيق وإشباع وتلبية حاجة الفرد نتيجة لحدوث أو ظهور مؤثر ما يتطلب منه أن يتحرك أو يتصرف كى يحدث الموائمة أو التوافق المطلوب .

وهذا لا يعنى أن يكون هذا التصرف واحداً عندما يتكرر الموقف أو نفس المؤثر ، حيث إن الظروف المحيطة من الصعب أن تتكرر بصورة متطابقة ، ولذلك فإن الطريق الذى يستخدمه الفرد لتحقيق السلوك قد يكون مختلفاً . فلا شك أنه عندما يطلب منك رئيسك أن تؤدى عملاً ما ، سوف تختلف درجة استجابتك عما إذا كان أحد مرءوسيك هو الذى يطلب منك تأدية العمل نفسه.



ثانياً : العوامل المحددة للسلوك البشري :

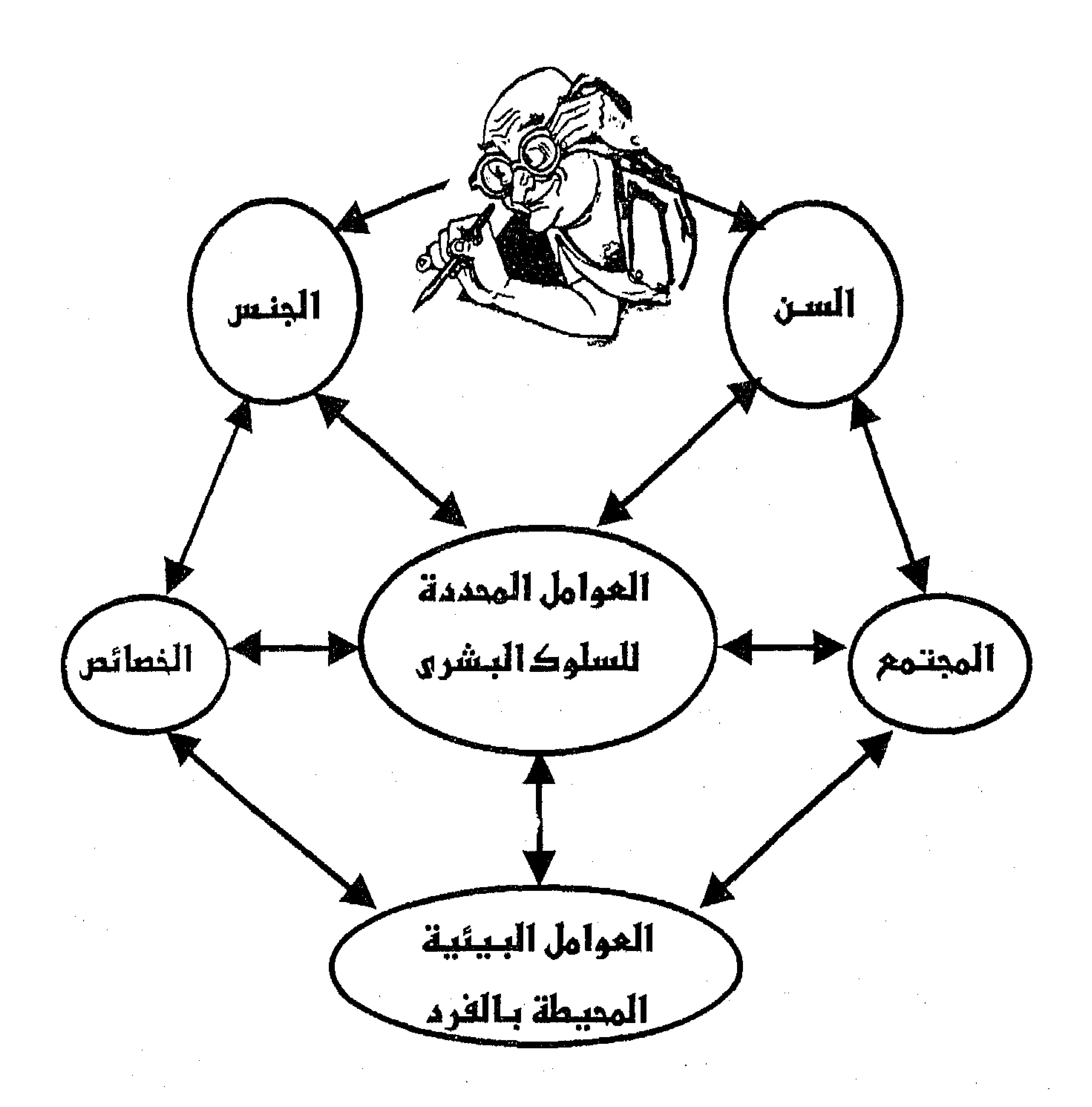
FACTORS DEFINED HUMAN BEHAVIOR

فى مجال دراستنا لا نزال نبحث عن إجابة الأسئلة المتعلقة باختلاف سلوك الفرد بينه وبين نفسه وبينه وبين الآخرين ؟

والمشكلة ليست فى الاختلافات نفسها ، ولكن فى الأسباب التى تؤدى لهذه الاختلافات . وتسعى العلوم السلوكية لتفسير هذه الاختلافات وأسبابها من خلال دراسة الفروق بين الأفراد والجماعات .

وإذا كنا قد ذكرنا سابقاً أن السلوك البشرى هو محصلة التعامل بين ما يحمله الفرد من قيم واتجاهات والبيئة المحيطة به ، حيث يؤثر فيها ويتأثر بها . وكما يذكر البعض أن السلوك البشرى هو محصلة التفاعل بين الوراثة والبيئة . والمقصود بالوراثة هنا تلك العناصر أو المحددات التى يتلقاها الفرد فى شخصيته وكيانه العضوى من الوالدين والمجتمع الذين يحيط به فى نشأته . أما البيئة فهى مجموعة المؤثرات التى تؤثر على الفرد منذ وجوده فى رحم الأم وحتى مماته ، والتى يكون مصدرها أيضاً الوسط الذى يعيش فيه ، أو الذى تصدر استجابته للمؤثرات الواقعة عليه من خلاله .

ومن ذلك يمكن أن نحدد أن المقومات التى تؤدى إلى التغيرات المستقلة (الظروف والأحداث) والتغييرات النامية (الوسيطة) تتمثل فى العوامل التالية :



1- السن : Age

لاشك أن استجابات الفرد سوف تختلف لنفس المؤثر طبقاً للمرحلة العمرية منذ الطفولة حتى الكهولة ، ويمكن أن نلاحظ ذلك فى أنفسنا وفى الآخرين ، فالطفل يستخدم الصراخ والبكاء للحصول على حاجاته ، والشاب يستخدم قوته وانفعاله الشديد ، أما فى مراحل العمر المتقدم فيستخدم الرجل خبرته وعاطفته .

وهذا لا ينفى أيضاً أن الفرد يمكن أن يغير من استجابته فى مرحلة زمنية قصيرة جداً طبقاً للموقف كما سبق أن ذكرنا .

2- الجنس : Sex

لاشك أن اختلاف الجنس ذو تأثير واضح على السلوك البشرى نتيجة للتكوين الجسمانى والدور الاجتماعى، ولاشك أن ذلك يرتبط بالبيئة والمجتمع لحد كبير . فثقافة المجتمع هى التى تحدد السلوك المناسب للمرأة فى المواقف المختلفة ، والذى نجده دائماً يختلف من مجتمع إلى آخر .

3- المجتمع : Society

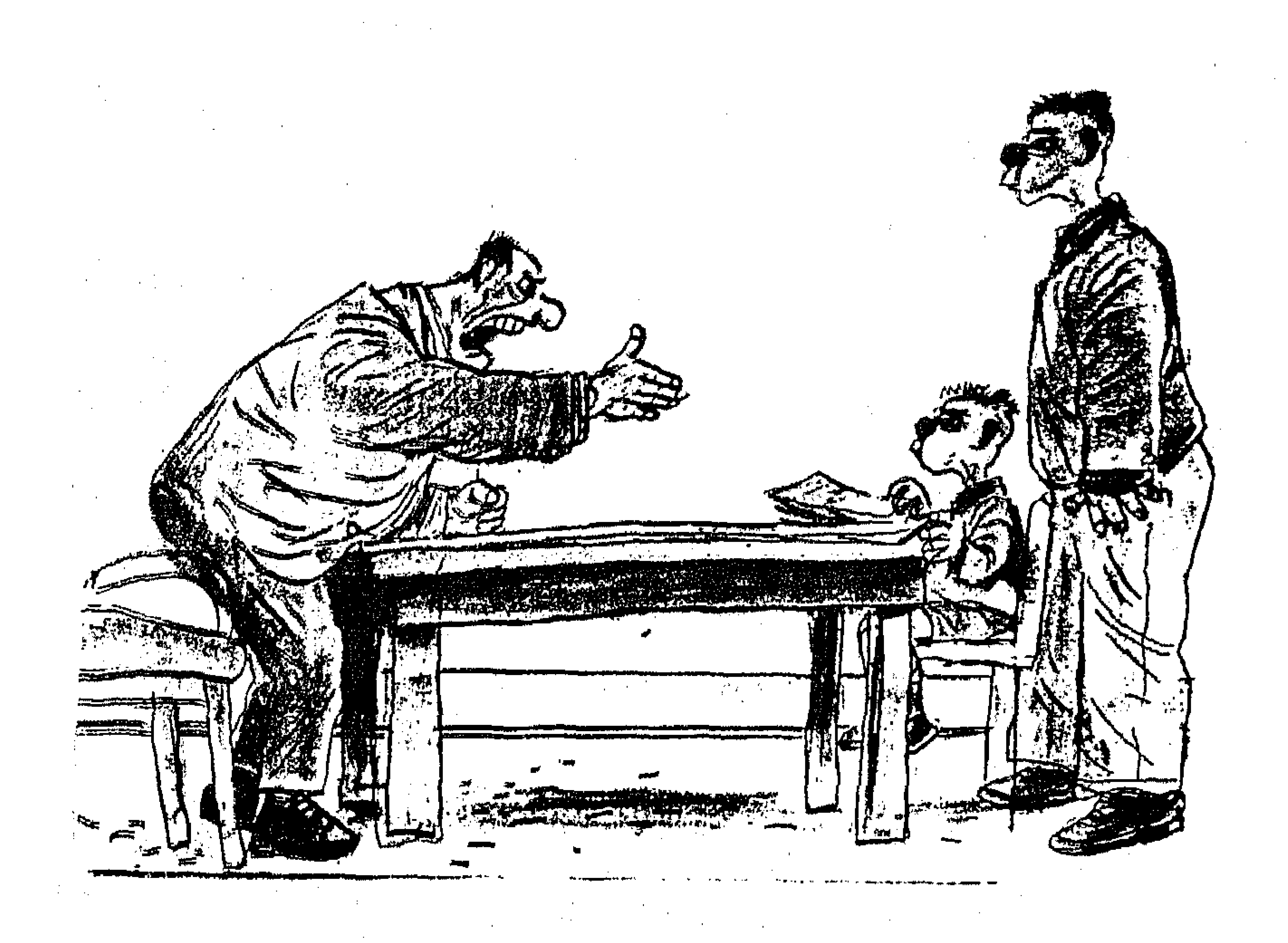
الوسط الاجتماعى الذى يعيش فيه الإنسان بمفهومه المادى والمعنوى ذو تأثير كبير على سلوكيات الأفراد . حيث يتحدد سلوك وعلاقات الأباء والأبناء والأقارب والجيران والمتزوج والأعزب . فكل فرد يحاول أن يلعب دوره فى المجتمع طبقاً لما يرسمه هذا المجتمع من ملامح لهذا الدور . وكل فرد يتقمص أدواراً متعددة فى حياته اليومية ، وبذلك يتأثر سلوكه بالأدوار التى يلعبها والموقف الذى يتعامل معه .

4- العوامل البيئية المحيطة بالفرد : Environment

لاشك أن العالم يتكون من بيئات مختلفة تكونت بفعل العوامل الطبيعية والحضارات ، وأصبحت هذه البيئات تؤثر فى الإنسان ويتأثر أيضاً هو بها . ويمكن أن نلاحظ هذا الاختلاف فى السلوك فى الشخص الذى ينشأ فى بيئة ريفية ، ويحاول أن يتأقلم مع السلوكيات المطلوبة للعيش فى البيئة الحضرية ، حيث تختلف العادات والتقاليد والتى تؤثر على مظاهر السلوك المطلوبة فى الأنشطة الحياتية المطلوبة من حيث المأكل والملبس والعلاقات والأداء وهكذا .

5- الخصائص الشخصية : Personality

تتأثر شخصية الإنسان بفعل البيئة المحيطة منذ الصغر ، وقبل أن يولد وهو جنين فى بطن أمه ، وخلال مراحل نموه المختلفة وحتى تتكون ملامح شخصيته . وتؤثر هذه الشخصية على سلوك الإنسان من خلال استجابتها فى تفاعلها مع العوامل البيئية ، حيث تختلف استجابة الإنسان السلبى عن الإيجابى ، والجرىء عن الخجول ، والشجاع عن الجبان ... وهكذا .



ثالثا : المجال السلوكى :

BEHAVIOR DOMAIN

ما هو مجال السلوك ؟ إنه الحيز المحيط بالذات ، والذى تظهر فيه آثار قوى هذه الذات من حيث إنها تحتك ببيئة خارجية تؤثر فيها وتتأثر بها . فقد تعيش مجموعة من الناس فى مكان واحد (قرية أو مدينة) . وهذا يمثل مجالاً جغرافياً واحداً ، ولكنا نجد داخل هذا المجال عدة مجالات سلوكية . فالبيئة السلوكية سوف تختلف طبقا لطبيعة عمل رب الأسرة ومستوى التعليم للأبوين .

ومع أن البيئة الجغرافية قد تكون واحدة ، إلا أن المجال السلوكى سوف يختلف لكل فرد عن الآخر ، ويتضح من ذلك أن هناك فرقاً كبيراً بين البيئة الجغرافية التى نشترك جميعا فيها وبين البيئة السلوكية التى يباشر كل منا سلوكه فيها .

والعوامل الأساسية التى تحكم البيئة أو المجال السلوكى تتمثل فى :

- مجموعة العوامل أو الشروط ***داخل الفرد نفسه*** .
- مجموعة العوامل أو الشروط ***الموجودة حوله*** .

ونحن لا نستطيع أن نسمى حركات الفرد سلوكاً إلا إذا كانت فى بيئته السلوكية المعتاد عليها ، كما لا نستطيع أن نعتبر الحركات التى تحدث فى البيئة الجغرافية وحدها سلوكاً كذلك إلا إذا كان لهذا مدلول عند الفرد .

فالمجال السلوكى جزء من المجال النفسى الذى يتعلق بالمثيرات الصادرة عن البيئة الجغرافية مباشرة ، ويتضمن الوعى بموضوعات البيئة الجغرافية وأحداثها وأحجامها وأشكالها وألوانها ، إلى غير ذلك من الخواص الفيزيائية . كما يتضمن الوعى بالأحكام الجمالية والخلقية .

ومن هذا المنطق فإن السلوك يمكن تقسيمه إلى :

1- ***السلوك الحقيقى :*** وهو السلوك الذى يحدث فى البيئة الجغرافية.

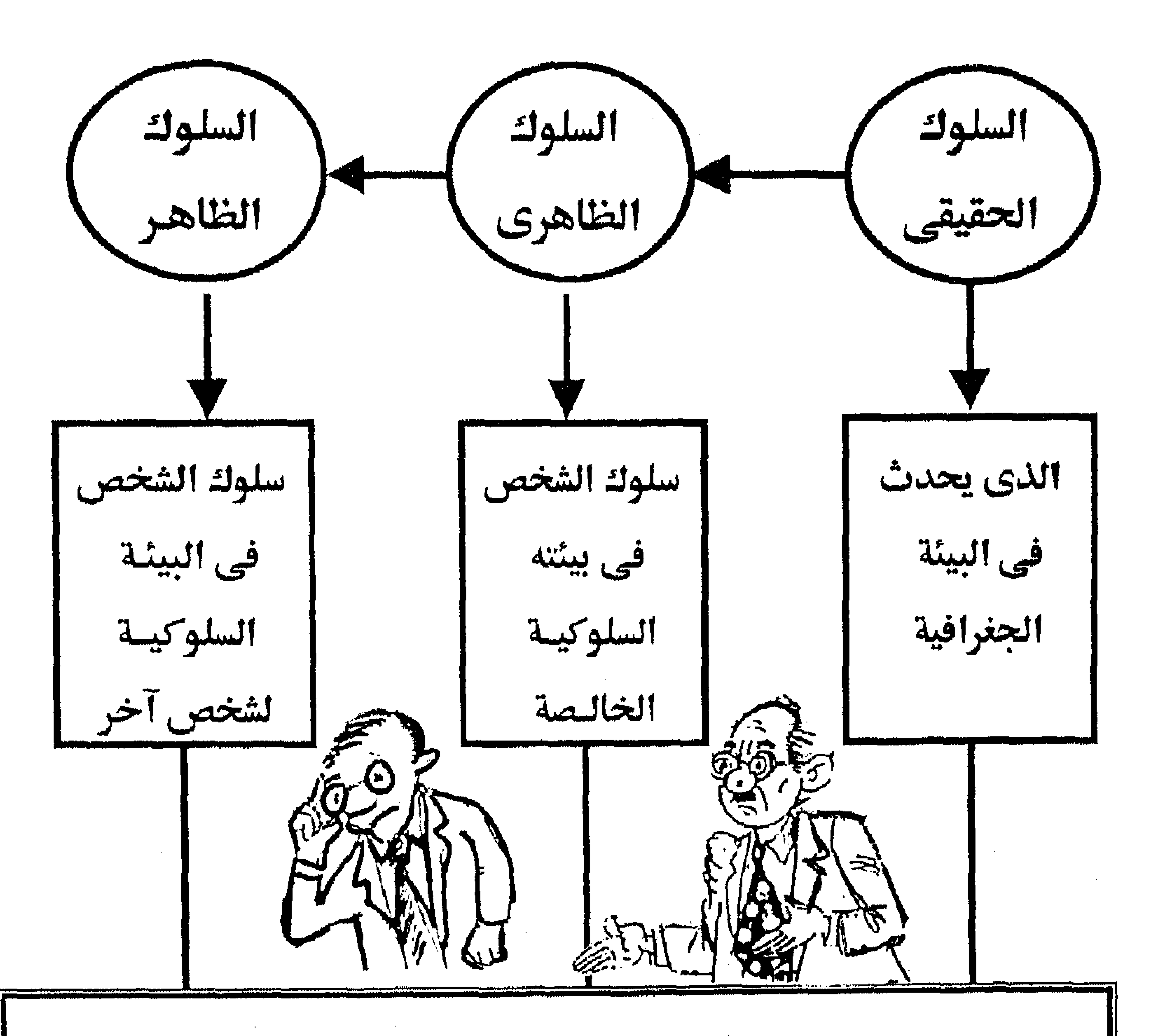
2- ***السلوك الظاهر :*** وهو سلوك شخص ما فى البيئة السلوكية لشخص آخر.

3- ***السلوك الظاهرى :*** وهو سلوك الشخص فى بيئته السلوكية .

ومما سبق يتضح أن البيئة الجغرافية هى التى تنشئ البيئة السلوكية ، والبيئة السلوكية تتضمن السلوك الحقيقى ، ونحن لا نستطيع أن نصل بسهولة وبشكل مباشر لهذا السلوك ، حيث نمر أولاً بالسلوك الظاهرى .

وتحدث هذه العملية داخل الفرد ولا تحدث فى الذات الظاهرية لتأثرها مباشرة بالبيئة الجغرافية نتيجة لتعلقها بالسلوك الظاهرى للفرد.

فالمجال السلوكى هو ذلك الحيز الذى يتعلق مباشرة بالذات وما حولها من موضوعات ويثير فيها نوعا معينا من الدوافع وهو ذلك الحيز الذى تظهر فيه آثار قوى الذات من حيث أنها جزء فعال نشط فى مجال معين .



البيئة الجغرافية تنشئ البيئة السلوكية، والبيئة السلوكية تتضمن السلوك الحقيقى ، ولكننا لا نستطيع الوصول مباشرة للسلوك الحقيقى دون أن يتوسط ذلك السلوك الظاهرى 0 وتحدث هذه العملية داخل الفرد ولا تحدث فى الذات الظاهرية لتأثرها مباشرة بالبيئة الجغرافية بحكم تعلقها بالسلوك الظاهرى .

رابعاً : أنواع السلوك :

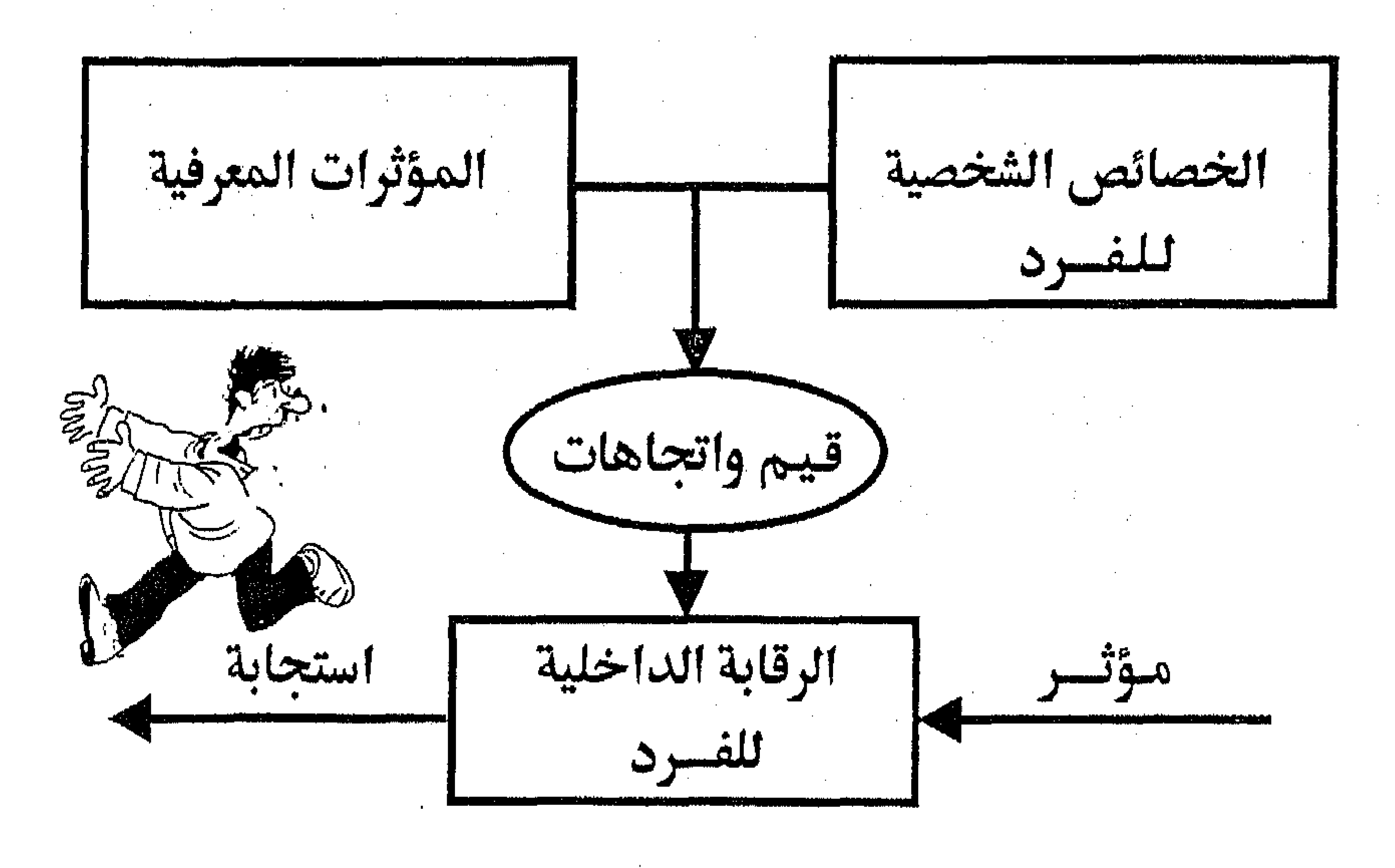
BEHAVIOR TYPES

هناك عدة صور للسلوك الإنساني سوف نعرضها فيما يلي :

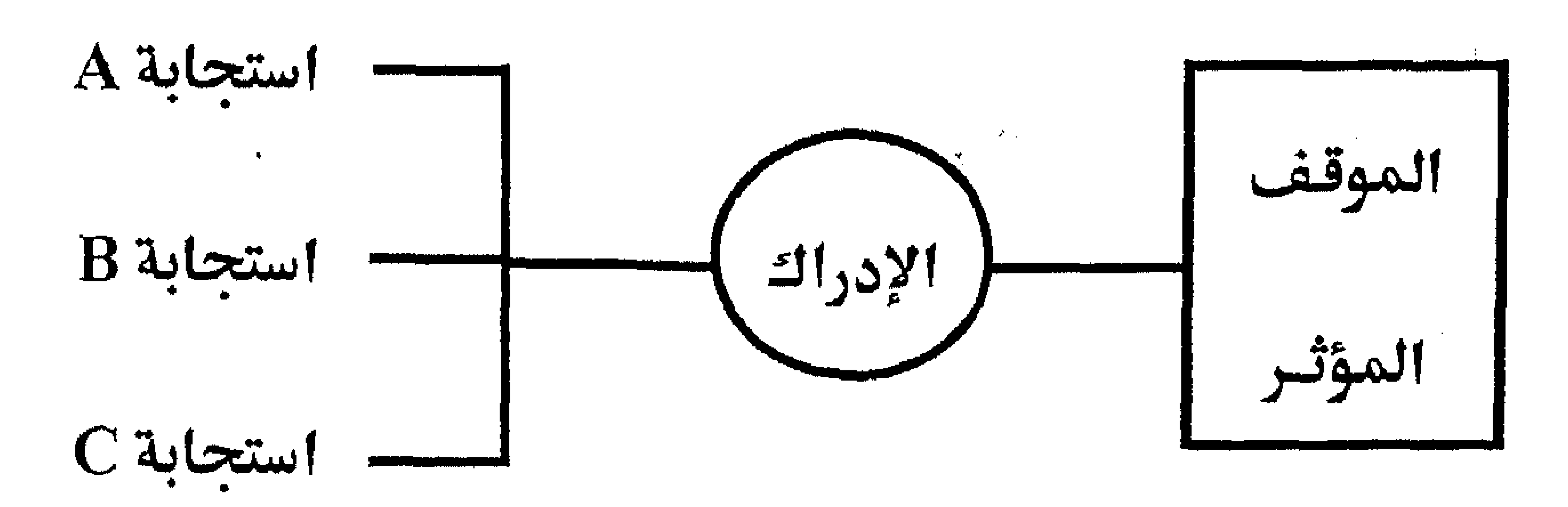
1- السلوك الفردي :

وهو أبسط صور السلوك الإنساني ، حيث إنه يتعلق بالفرد نفسه . فعندما يتعرض الفرد إلى موقف معين في الحياة اليومية (مؤثر) فإنه بصورة تلقائية يكون له رد فعل (استجابة) نتيجة لفعل المؤثر السابق .

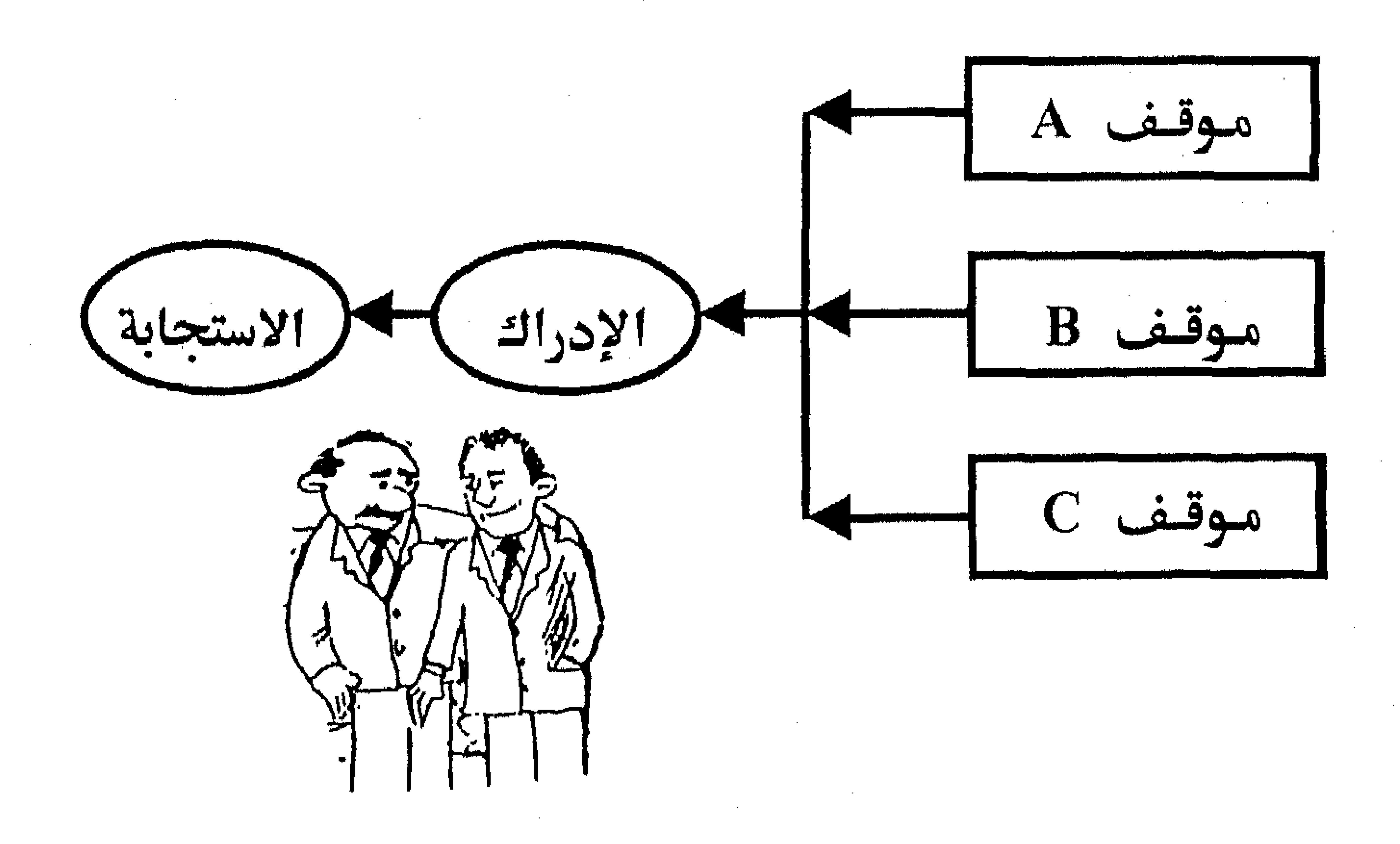
وكما سبق أن ذكرنا أن المؤثر الواحد يؤدي إلى أنواع مختلفة من السلوك لدى الأفراد ، وكيف أن الاستجابات سوف تختلف وتتنوع باختلاف السن والجنس والخصائص الشخصية والمكان والزمان والعوامل البيئية ، بالإضافة إلى العوامل الأخرى التي تؤدي إلى اختلاف إدراك الأفراد للمؤثرات وتصوراتهم عن أنواع السلوك المفضلة لديهم .



وتتفاعل خصائص الشخصية مع ما يتكون لدى الفرد من معارف ومعلومات وخبرات ، ويؤدى ذلك إلى تكوين القيم والاتجاهات ومن خلال عملية الرقابة الداخلية يتلقى الفرد المؤثر ويحدد نوع الاستجابة المطلوبة وتختلف تلك الاستجابات طبقاً لإدراك الفرد للموقف.



وفى بعض الأحيان تختلف المواقف ، ولكن تبدو الاستجابة واحدة ، مثل الصمت عند الخجل أو الإهانة أو عدم المعرفة .

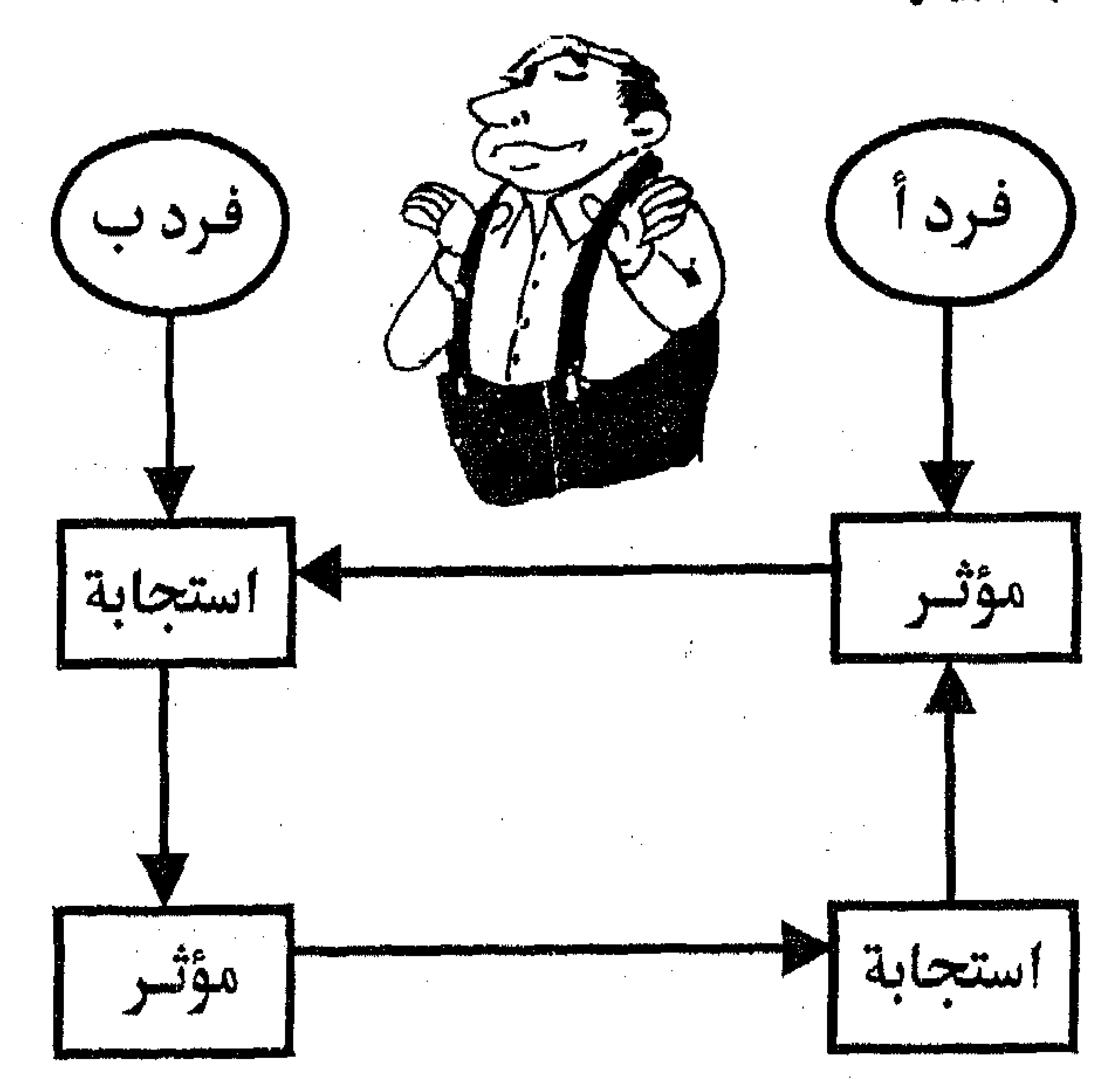


2- السلوك الاجتماعى :

يتعلق السلوك الفردى بالفرد نفسه ، أما السلوك الاجتماعى فإنه يعنى بمعرفة الفرد بغيره من أفراد الجماعة التى يعيش معها .

فالإنسان كائن اجتماعى يميل إلى تكوين العلاقات الاجتماعية مع غيره من الأفراد والانتماء . ويبدو هذا السلوك الإنسانى واضحاً عند الطفولة ، حيث يرتبط الطفل بأسرته التى ينشأ فيها ، ثم يعمل بعد ذلك على الارتباط بالبيئة الاجتماعية الخارجية .

ولاشك أن ارتباط فرد بآخر سوف يترتب عليه التأثير المتبادل لسلوك كل منهما على الآخر ، ويظهر ذلك بوضوح عندما تقوى العلاقات فيما بينهما .



(التأثير السلوكى المتبادل لفردين)

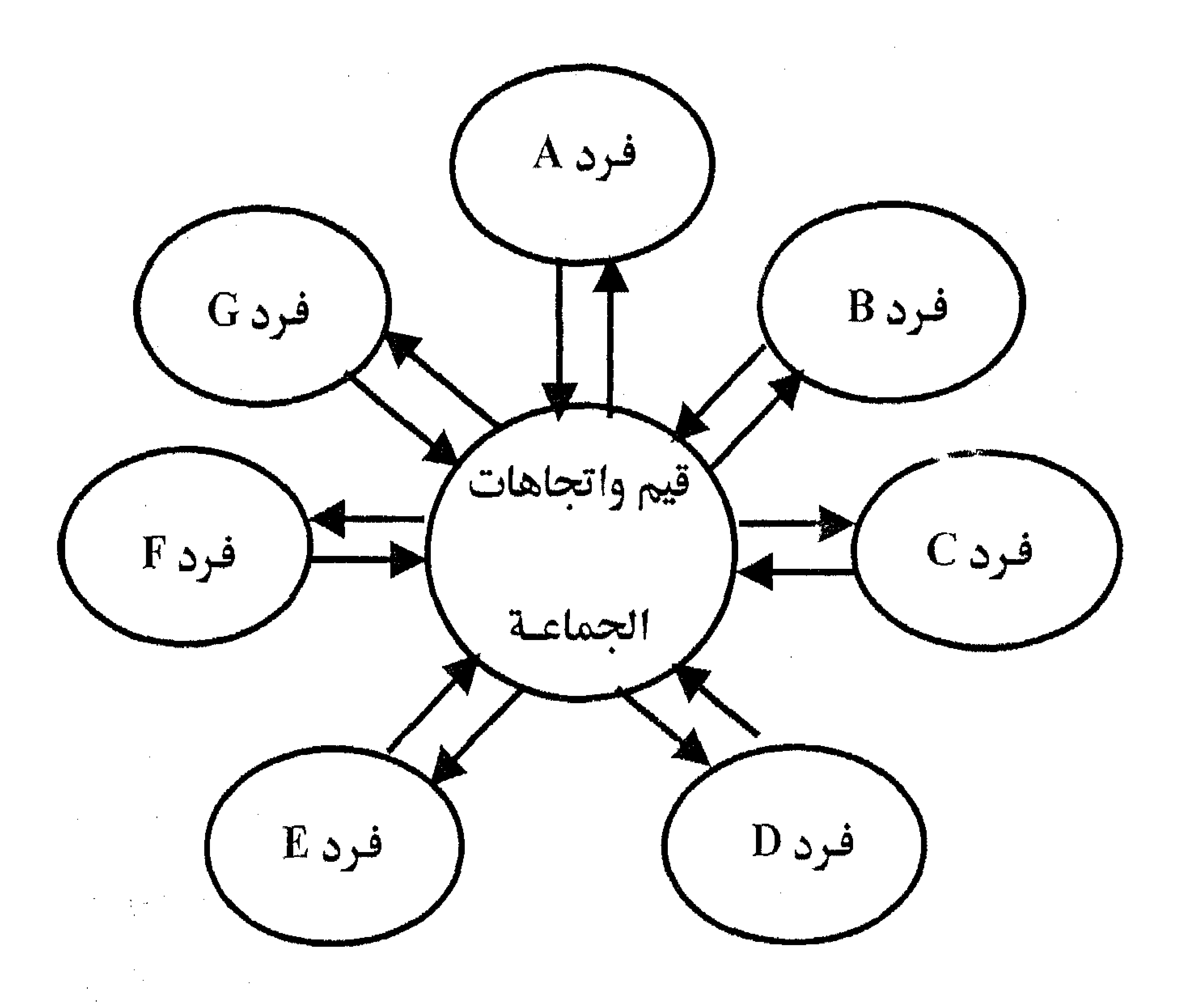
ومن الطبيعى ألا تقتصر العلاقات الاجتماعية على الشكل الثنائى المتبادل بين فردين ، فالأفراد دائماً يعيشون فى مجموعات ، ويبرز ذلك سؤالاً هاماً وهو ***فى حالة الجماعات الإنسانية من يقوم بدور المؤثر ومن يقوم بدور المستجيب؟***

مع تعدد الأفراد داخل الجماعة الواحدة سوف يحاول كل فرد أن يلعب دور المؤثر وحتى يكون فعالاً فى الجماعة لابد أن يلعب أيضاً دور المستجيب .

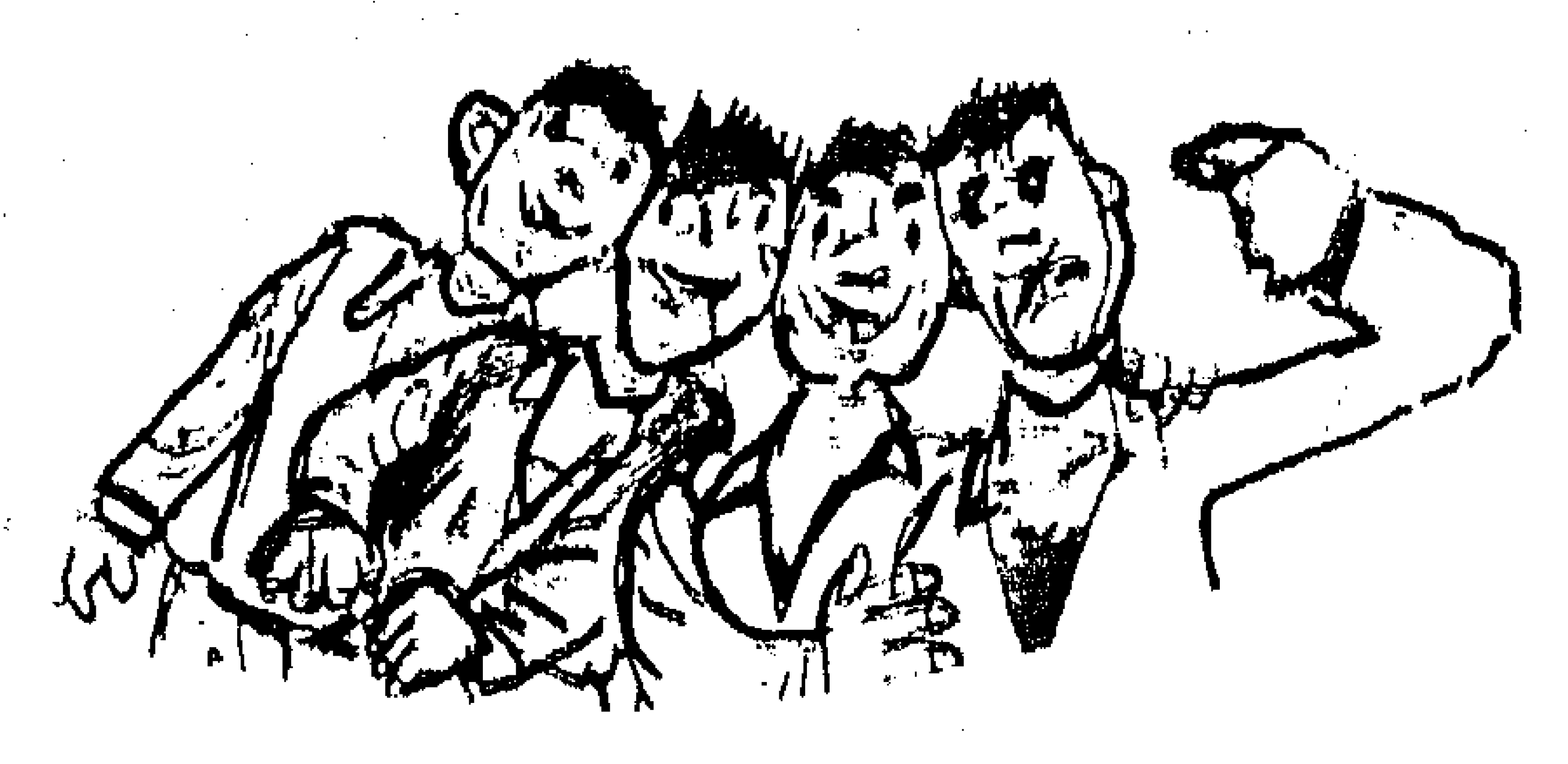
ولكن تختلف درجة ومدى تأثير واستجابة كل فرد من الجماعة طبقاً للخصائص الشخصية وخصائص الأفراد الآخرين فى الجماعة.

ولكن غالباً ما يتأثر الفرد بمحصلة سلوك الجماعة ويمثل سلوك الجماعة الغالب أو المميز لها . ضغطاً على الفرد تمارسه الجماعة حيث تحاول الجماعة أن تجعل أعضائها متوافقين معها حتى تقبلهم فى عضويتها ويؤدى ذلك إلى أن يقوم الفرد بأنماط سلوكية واستجابات ترضى عنها وتقبلها الجماعة وهى التى تتفق مع قيم واتجاهات هذه الجماعة.

وقد يضطر الفرد إلى تعديل استجاباته حتى تتوافق مع الجماعة حتى لا ترفضه ، وتتوقف درجة هذا التعديل على درجة حاجة الفرد لهذه الجماعة وارتباطه بها.



يتأثر الفرد بمحصلة سلوك الجماعة (قيم واتجاهات الجماعة) ويمثل السلوك المميز للجماعة ضغطاً على الفـرد تمارسه الجماعة ، حيث تحاول الجماعـة أن تجعل أعضاءها متوافقين معها حتى تقبلهم فى عضويتها .



3- السلوك الجماعى (الجماهيرى) :

وهو سلوك جماعة كبيرة من الأفراد لديها القدرة علـــى تطويـر القواعد المحددة للسلوك بطريقة مخالفة لما هو معمول به فى المجتمـــع على المستوى الفردى والاجتماعى ، والسلوك الجماهيرى هو من أهـــم نماذج هذا السلوك .

ويتميز السلوك الجماعى (الجماهيرى) بعده خصائص غالبا ما تحكم هذا النوع من السلوك:

أ- سلوك مؤقت :

أى أنة يظهر بسرعة ، ولكنه لا يدوم طويلاً ، حيـــث إنــه يظهر لأسباب متوقعة أو غير متوقعة ، ويصـــدر أفعـــالاً غـــير مألوفـــة كاستجابة للموقف (المؤثر)، إلا أنه كما سبق أن ذكرنـــا فـــهو ينتـــهى سريعاً.

ب- التأثير المتبادل :

حيث إن كل فرد داخل الجماعة الكبيرة (الجمهور) الذى يتجمـــع ***يحاول التأثير فى الآخرين*** للحصول علـــى الاســـتجابة المناســـبة وتتصاعد عملية التأثير (الإثارة) والاستجابة غـــير المألوفـــة بســـهولة وسرعة حتى تسود الاستجابة فى شكلها النهائى .

ج- العنف :

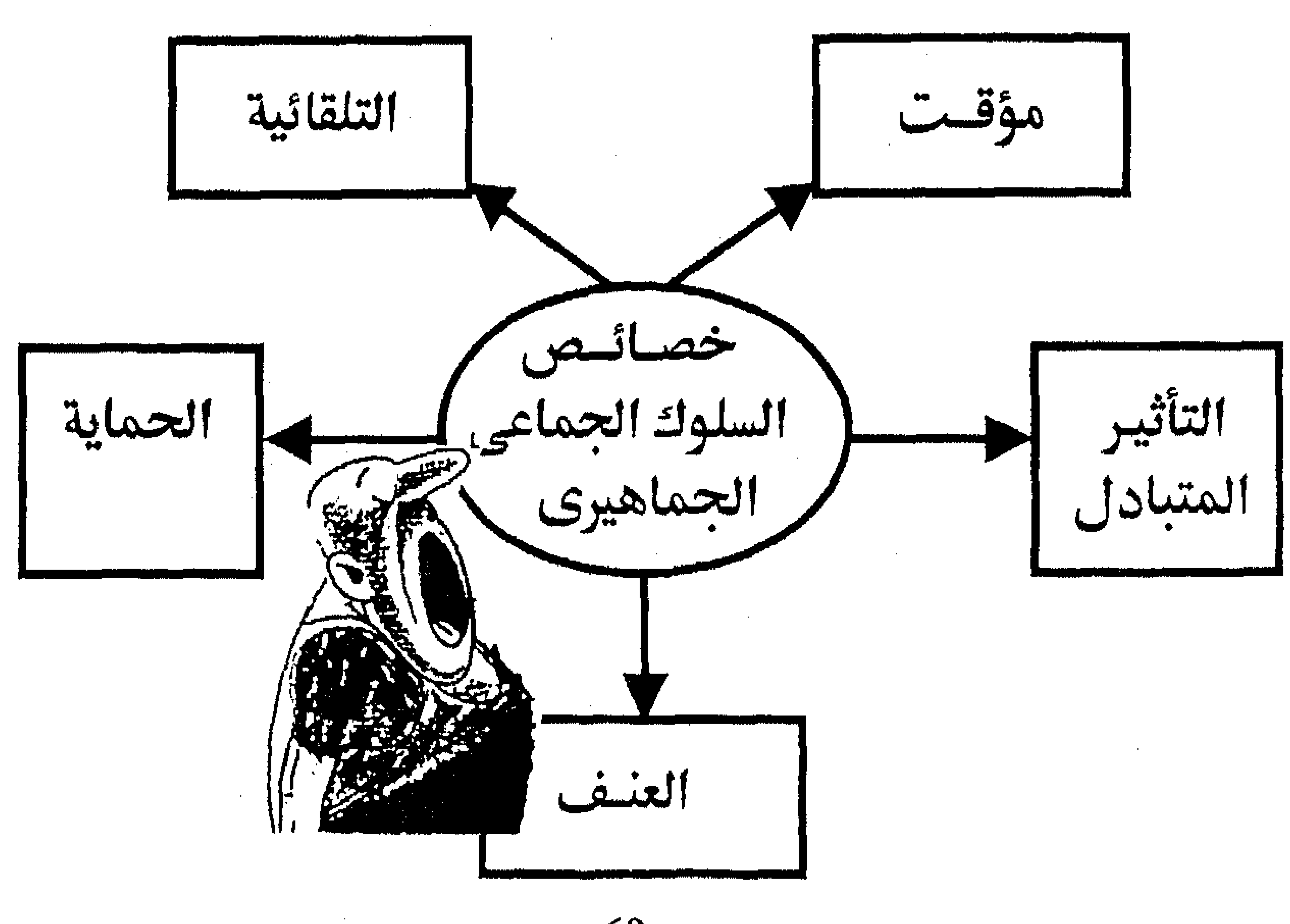
غالباً ما تكون ***استجابة الجمهور للمؤثرات عنيفة*** وغـــير حكيمة ، ولكن ذلك يتوقف أيضاً على بعض العوامل المتعلقة شـــخصية المشاركين فى هذا المجتمع والموقف والمكـــان والزمـــان والمؤثـــرات الخارجية المحيطة .

د- الحماية :

نظراً لكثرة عدد الأفراد داخل الجماعة الكبيرة (الجمهور)، يزول الشعور بالفردية ، ويشعر كل فرد أن أى تصرف منه لن يحسب عليه حيث لا توجد متابعة أو رقابة لتصرفاته ، وفى الوقت نفسه فإن كل فرد لا يحاول تقييم تصرفات الآخرين . وفى بعض الأحيان يقوم الفرد داخل هذه الجماعة الكبيرة ببعض التصرفات التى كان يصعب عليه فعلها وهو بمفرده ، اعتقاداً منه بأن المسئولية لن تقع عليه .

هـ- التلقائية :

ليس من الضرورى أن تكون هناك معرفة سابقة بين أعضاء الجماعة الكبيرة (الجمهور) ، إلا أنه نتيجة للحركة السريعة للجماعة فإنه يتصدر بعض الأفراد لقيادتها ، ويستجيب لهم بعض الأعضاء فى البداية ، ثم ينحرف بقية الأعضاء فى الاستجابة بصورة تلقائية وسريعة .



الباب الثالث

الشخصية

المفاهيم السمات

PERSONALITY

CONCEPTS AND CHARACTERISTICS



الباب الثالث

الشخصية

المفاهيم والسمات

أولاً : المفهوم .

ثانياً : تكوين الشخصية .

ثالثاً : وصف وسمات الشخصية .



أولاً : المفهوم : CONCEPT

1- **الشخصية** إحدى المجالات المهمة التى يتناولها الكثير من العلـــوم الاجتماعية بالدراسة والبحث . فهى مجالات للدراسة لعلم النفــس ، وعلم الاجتماع ، وعلم النفس الاجتماعى ، وعلم النفس الإكلينيكـــى والمرضى ، وعلم النفس التربوى ، إلا أنها تحظى أيضـــاً باهتمـــام كبير فى دراسة العلوم السلوكية .

وإذا أردنا أن نحدد بعض التعاريف الخاصة بالشخصية ، سوف نعـــرض هذه التعاريف من خلال طريقة تناولها فى المجالات العلمية المختلفة.

المفهوم الاجتماعى للشخصية :

- ***عبارة عن تنظيم*** يقوم على قيم واتجاهات وسمات وعــادات وسلوك الشخص ، ويقوم ذلك التنظيم على عـــادات اجتماعيـــة وثقافية وبيولوجية مختلفة .
- ***نـاتج تفاعل الكثير من المؤثرات الاجتماعية*** مـــع الكيان العضوى للفرد، ولذلك فهى مجموعة القيم التى يحملها ، بالإضافة إلى سماته العضوية .
- ***التكامل الاجتماعى والنفسى عند الإنسان*** ، ويظهر ذلك من خلال الاتجاهات والآراء والشعور والعادات والتعـــامل مـــع الشخصيات الأخرى .
- ***الأنساق السلوكية*** التى تكتسب من خلال مختلف عمليـــات التعليم والتفاعل الاجتماعى .

ويمكن تلخيص المفهوم الاجتماعى للشخصية فـــى أنـــها ***نـاتج التفاعل الاجتماعى والثقافى بين الفرد ومجتمعه*** .

المفهوم النفسي للشخصية :

وهو يركز على الفوارق الفردية ، أى الصفات التى تميز شخصاً عن آخر .

وقد انتهى علماء النفس إلى تعريف الشخصية على أنها ***تكامل مجموعة العادات التي تمثل خصائص الفرد في تعامله مع المجتمع ، وهي أيضاً ذلك العنصر الاجتماعي الذي يظهر في تكييف الفرد لنفسه مع المجتمع (كمبف Kempf).***

وتتخذ فكرة التميز أو الانفرادية مكاناً بارزاً فى التعاريف كما فى تعريف شن (Schoen) ، حيث يعتبر ***الشخصية هي التكوين المنتظم أو الوحدة العامة الناتجة عن العادات والاستعدادات والعواطف التي تميز فرداً عن المجموع، وتجعل منه وحدة مختلفة عن باقي وحدات المجموعة التي ينتمي إليها .***

الشخصية هي التنظيم الديناميكي الكامل في الميول والاستعداد الجسمي والعقلي الثابت نسبياً والتي تعتبر تمييزاً خاصاً للفرد يتجدد بمقتضاها أسلوبه الخاص للتكيف مع البيئة الاجتماعية والمادية (تعريف بيرت) .

وإذا وجد وصف كامل لشخصية الفرد فإنه يشتمل على عدة عناصر ، منها القدرات الذهنية ، والدوافع المكتسبة ، مع نمو الفرد. وردود الفعل العاطفية والميول والاعتقادات الشخصية والقيم الأخلاقية .

والذى يهمنا فى ذلك المجال هو درجة اختلاف تداخل هذه العناصر مع بعضها من فرد لآخر بحيث يمكن التفريق بينه وبين غيره من الأفراد .

فالشخصية هى ذلك الطابع المميز للفرد فى سلوكه والذى ينشأ من التفاعل المستمر مع البيئة المحيطة به ، أو هى تلك التنظيم المتكامل لجميع مكونات الفرد الجسمية والعقلية الموروثة والمكتسبة ، الشعورية، واللاشعورية، ودائمة التفاعل مع مكونات البيئة (تعريف أولبرت) .

والشخصية كما سبق أن أوضحنا هى تكوين كلى معقد يجعل لكل فرد طابعه الخاص ، بحيث لا يوجد اثنان متشابهان بصورة كاملة ، مما يجعل من الصعب الوصول إلى تقدير شامل أو حكم صحيح على الشخصية .

وتتميز مكونات الشخصية بصفة الديناميكية والتفاعل المستمر والمتبادل ، مما يجعل من الصعب الحكم على جانب واحد من جوانب الشخصية أو قطاع واحد بشكل مستقل عن الباقين فمن الصعب الفصل بين الجسم والعقل ، حيث يوجد هناك التأثير المتبادل فيما بينهم .

ومما سبق يتضح لنا أن الشخصية واحدة يجب دراستها كتنظيم كلى عام، وإذا جاز لنا تحليل عوامل الشخصية ، فسوف يكون ذلك بهدف التصنيف والدراسة فقط، على أن نضع فى اعتبارنا اندماج العناصر وتفاعلها المستمر مع بعضها .

ثانيا : تكوين الشخصية :

PERSONALITY FORMING

يولد الإنسان باستعدادات كافية معينة تأتى نتيجة لاستعدادات أعضاء الجسم وحجمها وشكلها ، ومع أن الأطفال حديثى الولادة يتصرفون بطريقة واحدة إلا إنهم عادة ما يتصرفون بنفس الطريقة تقريباً ، والسمات التى سوف تجعل لكل منهم سلوكاً مختلفاً عن الآخرين ومميزاً له كافية وتظهر فيما بعد .

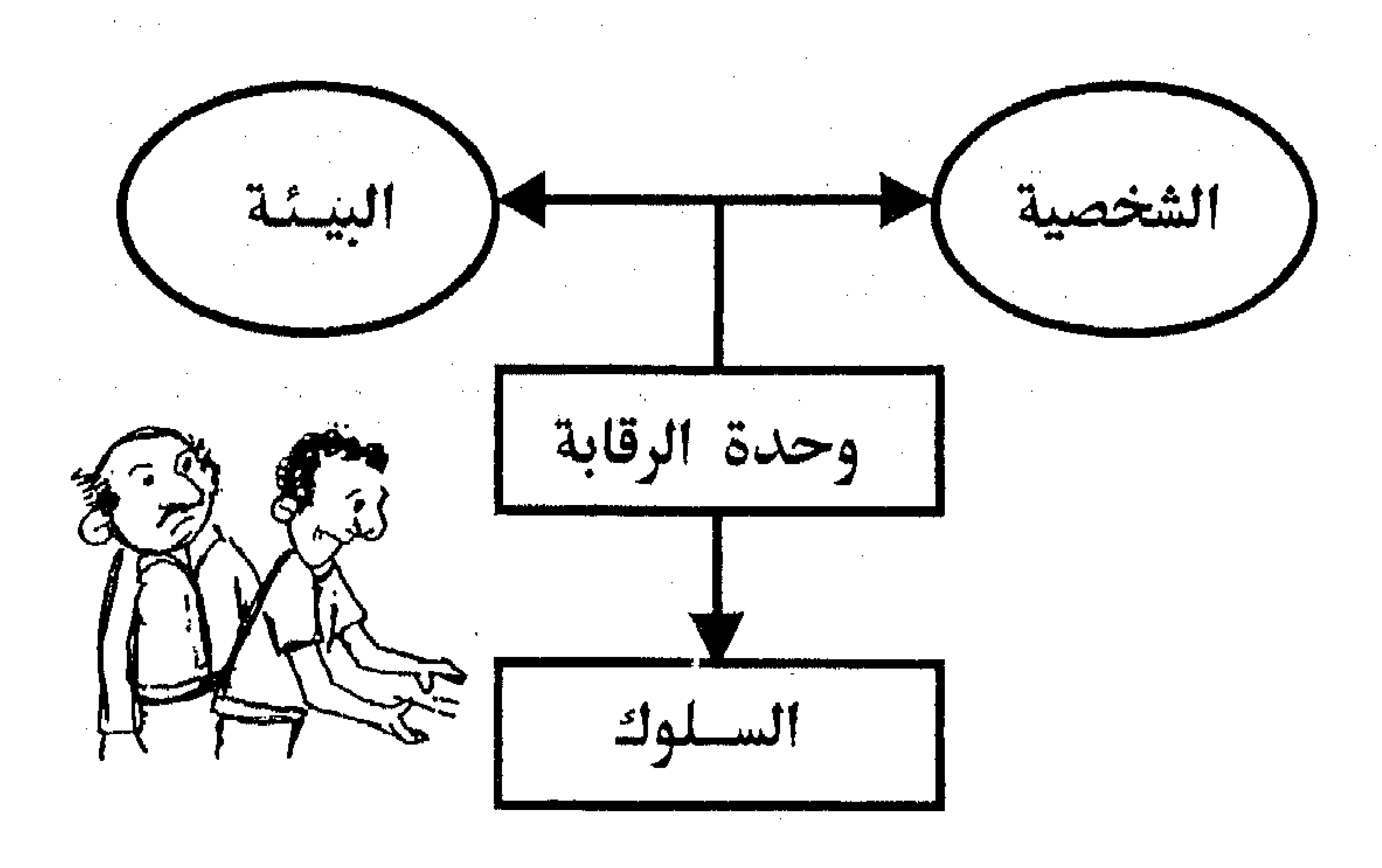
وعندما نقوم بفحص التوائم الكثيرة التى يضعها المهتمون بدراسة المكونات الشخصية ، فإننا سوف نجدها وان اختلفت فى ظاهرها من حيث العدد والتفاصيل الكثيرة حولها ، إلا إننا سوف نجد العوامل المحددة لمكونات الشخصية هى:

1- ***شكل وطبيعة وسلامة الجسم*** والنواحى الخلقية لهم تأثير فى شخصية الفرد .
2- ***النمو العقلى والمستوى المعرفى*** لهما تأثير مهم على الشخصية.
3- ***تأثير النواحى المزاجية*** (التفاؤل – التشاؤم... الخ) على سلوكه .
4- كما سبق أن ذكرنا فإن ***البيئة المحيطة*** ذات تأثير كبير على السلوك .

ويختلف تركيز اهتمام العلماء بتكوين الشـــخصية طبقـاً لمجالات اهتمامهم ، فسوف نجد أن علماء النفـس والأطبـاء يـهتمون بصورة أكبر بالنواحى الجسمية والانفعالية والمزاجية ، ويركـز علمـاء النفس الجنائى والمتخصصون فى الدراسات الجنائية على أهمية الناحيـة الخلقية ، ويركز علماء النفس التربوى على النواحى المعرفية .

وتعبر الشخصية عن مدى التأثير الاجتماعى الإيجـابى للفـرد ، وبمعنى آخر مدى قابلية الآخرين لقبول سلوك الفرد والتفـاعل معـه . وصقل الشخصية يعتمد على اكتسـاب الفـرد للمعلومـات والمـهارات اللازمة ، مثل المظهر والتحدث والتصرف . مع أنه ليس هناك تعريـف محدد للشخصية ، ولكننـا نسـتطيع أن نقـول ***إنـها أنماط مميزة للسلوك والتفكير تحدد مدى تكيف الشخص مع البيئة المحيطة*** .

وكما سبق أن ذكرنا فإن السـلوك هـو نتيجـة التفـاعل بيـن الشخصية من جهة والمجتمع والمحيط الطبيعى من جهة أخرى .



وعند محاولتنا لإيجاد وصف كامل للشخصية ، فسوف نجد أنه يشتمل على عناصر كثيرة مثل القدرات الذهنية والدوافع المكتسبة مع نم الفرد والاستجابات العاطفية والقيم والاتجاهات . والذى يعنينا فى هذا المجال هو اختلاف وتداخل هذه العناصر مع بعضها من فرد إلى آخر ، بحيث يمكن التفرقة بينه وبين غيره .

والأمور التى قد تطرأ على القدرات التى قد يولد بها الطفل ، تعتمد على تجاربه وخبراته المكتسبة أثناء نموه ويمكن فى هذه الحالة التمييز بين نوعين من الخبرة ...

الخبرة العامة **Common Experience** ، والخبرة الخاصة أو الفريدة **Unique experience.**

والخبرة العامة هى التى تكون مشتركة بين الأفراد ذات النشأة الاجتماعية والثقافية الواحدة ، أما الخبرة الخاصة أو الفريدة فهى التى حدثت نتيجة التجارب والتفاعل مع البيئة أثناء مراحل النمو ، ولا يمكن التنبؤ بها من خلال الثقافة التى ينشأ فيها الفرد ، ومع أن الظروف الثقافية لمجموعة من الأفراد تؤدى فى الغالب إلى ظهور صفات عامة مشتركة فيما بينهما ، ***إلا أن الشخصية الفردية لا يمكن أبداً التنبؤ بها بصفة تامة من خلال المجموعة التى نشأ فيها الفرد .وذلك للأسباب التالية :***

- ***اختلاف التأثير الثقافى*** على الشخص ، لأنه يصدر عن أشخاص لا يتفقون فى جميع قيمهم وخلفياتهم واتجاهاتهم الشخصية.

- ***لدى كل فرد خبراته الخاصة والمنفردة*** ، والتى ليست متشابهة مع الآخرين .

وتتكون الخبرات الفريدة لدى الفرد من خلال تفاعله بطريقته الخاصة مع الضغوط الاجتماعية . والفوارق الفردية هذه قد تنتج من فوارق بيولوجية وهى فوارق فى القوه ، والطبيعة والحساسية ودرجة التحمل، كما يتأثر السلوك بالثواب والعقاب الذى يتعرض له الفرد فى مراحل نموه ، ويبدو ذلك واضحاً عليه فى المواقف المختلفة .

وبالإضافة إلى تأثير الوراثة البيولوجية والثقافية فى تكوين شخصية الإنسان فإن المواقف والأزمات التى يمر بها قد تعطل بعض جوانب النمو فى شخصيته .



ثالثا : وصف وسمات الشخصية :

PERSONALITY PROFILE

1- نظريات نوع الشخصية:

لقد أجريت محاولات ودراسات عديدة لفهم الشخصية ، ونظـــراً لأن كل فرد يملك خبراته العامة والفريدة ، وهـــى التـــى تتفـــاعل مـــع الصفات الكامنة أو الموروثة ، فهناك نظريات كثيرة تصـــف الشـــخصية الناتجة عن هذا التفاعل . ويمكن تلخيص معظم هـــذه المحـــاولات فـــى مجموعتين:

أ- التصنيف الرباعى للأمزجة ...

ويرجع هذا التصنيف إلى تفسيرات (هيبوقـــراط) وهـــو طبيـــب يونانى قديم ، والذى يعتمد على أساس الأمزجة، أى أمزجـــة الســـوائل الغالبة فى الجسم . ويرى هذا العالم أن اختلاف الكيمياء العضوية فـــى الجسم يتحكم فى شخصية الفرد . ولقد قسم هذه الأمزجة إلى أربعة أقسام.

- ***الدموى*** (المتفائل) – متفائل ونشط وسهل الاستثارة.
- ***الصفراوى*** (جاد المزاج)- شديد الانفعال – جـــاد – قـــوى الاستجابة .
- ***السوداوى*** (المتشائم) – مكتئب – بطىء التفكـــير – ثـــابت الاستجابة .
- ***البلغمى*** (المتلبـــد) – خـــامد وبليـــد – بطـــىء الاســـتثارة والاستجابة.

والشخصية السوية هى التى تنشأ من توازن هذه الأمزجة الأربعة إذا اختلطت بنسب متكافئة . ويظهر الإنسان مريضاً عنده بعض الأمراض السلوكية عند حدوث اختلال فى هذا التوازن .

وفى العصر الحديث انتهت فكرة أن الأمزجة مكونات كيميائية تؤثر فى شخصية الفرد ، وجاءت التفسيرات الحديثة بفكرة ***الهرمونات*** وهى عبارة عن إفراز من الغدد الموجودة بجسم الإنسان. وهذه الإفرازات الغددية لا يقتصر تأثيرها على المكونات العضوية لجسم الإنسان ، بل يمتد تأثيرها أيضاً على المكونات العضوية لجسم الإنسان ، بل يمتد تأثيرها للصفات المزاجية .

ب – نظرية الأنماط الثنائية ...

وهذه النظرية للعالم (يونج) والتى جاءت فى محاولاته لتصنيف الأنماط الإنسانية ، ويرى يونج أنه يمكن تصنيف الأفراد من حيث اتجاههم النفسى العام وأسلوب تفاعلهم مع الآخرين إلى:

الشخص المنطو ... **Introverted** وهو الإنسان الذى ينسحب من المجتمع المحيط به ، وبصفة خاصة فى أوقات الصراع وعندما يواجه الضغوط العاطفية .

الشخص المنبسط ... **Extraverted** وهو الإنسان المنفتح ، والذى يكون مقبولاً اجتماعياً بين المحيطين به ، ويحقق نجاحاً ملموساً فى الوظائف أو الأعمال التى تعتمد على مهارات التعامل مع الآخرين .

وتبدو نظريات نوع الشخصية ذات جاذبية لسهولة استخدامها ، ولكن الشخصية فى واقع الأمر أكثر تعقيداً .

2- نظرية السمات الشخصية :

افترضت نظرية السمات أنه يمكن وصف الشخصية فى عدد من المحاور المستمرة والمتصلة . والمقصود بالسمة هو أى خاصية يختلف فيها الناس أو تتباين من فرد إلى آخر . ويأتى تحديد السمة عادة من ملاحظة السلوك (مثل الشخص العدوانى) ، مع ملاحظة أن السلوك يستخدم فى تحديد السمة ، ولكن السمات لا تفسر السلوك فى الظروف المختلفة .

والسمة قد تكون استعداداً فطرياً متوارثاً ، مثل شدة الانفعال أو ضعفه ، وقد تكون السمة مكتسبة مثل السمات الاجتماعية (الصدق والأمانة والإخلاص) .

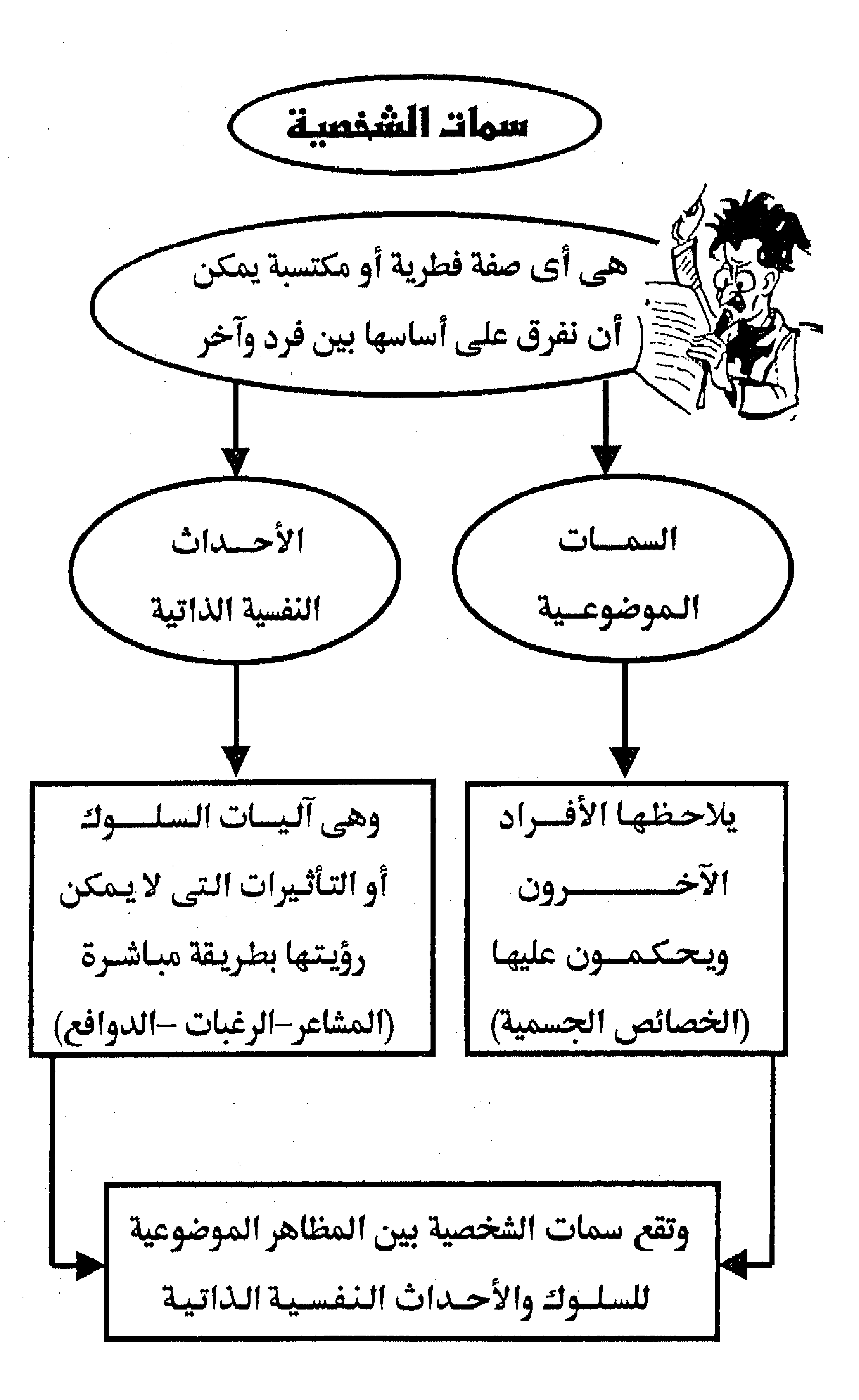
وبالتالى يمكن تعريف السمة بأنها أى صفة فطرية أو مكتسبة يمكن أن نفرق على أساسها بين شخص وآخر.

والسمات الشخصية ثابتة لدى الفرد ، ولكنها تتباين بين الأفراد، وهذا التباين يوجد فى مستويات مختلفة يؤثر فيها عاملان:-

المظاهر الموضوعية للسلوك ... وهى السمات التى يمكن أن يلاحظها الأفراد الآخرين ويحكمون عليها ، مثل الخصائص الجسمية.

الأحداث النفسية الذاتية ... وهى آليات السلوك أو التأثيرات التى لا يمكن رؤيتها بطريقة مباشرة ، مثل المشاعر والرغبات والدوافع.

وتقع سمات الشخصية بين المظاهر الموضوعية للسلوك ، والأحداث النفسية الذاتية .


سمات الشخصية
هى أى صفة فطرية أو مكتسبة يمكن
أن نفرق على أساسها بين فرد وآخر
السمات
الموضوعية
الأحداث
النفسية الذاتية
يلاحظها الأفراد
الآخرون
ويحكمون عليها
(الخصائص الجسمية)
وهى آليات السلوك
أو التأثيرات التى لا يمكن
رؤيتها بطريقة مباشرة
(المشاعر-الرغبات -الدوافع)
وتقع سمات الشخصية بين المظاهر الموضوعية
للسلوك والأحداث النفسية الذاتية

3- قياس عوامل الشخصية :

يركز السلوكيون المهتمون بنظرية السمات على تحديد السمات الأساسية التى توفر معنى عن الشخصية ، بالإضافة إلى العمل على إيجاد طريقة لقياس تلك السمات الأساسية . واختبارات عوامل الشخصية كثيرة ومتنوعة .

أ- التقييم الإجمالى للشخصية :

- ***المقابلة* Interview** وهى طريقة تحتاج إلى متخصص تم تدريبه لتجنب الذاتية فى الأحكام .
- **الاختبارات الإسقاطية** اختبار تفهم الموضوع وعلاقات الأشياء ، وهى طريقة تقوم على إلغاء بعض الأسئلة المعدة من قبل، ويتحتم إجراء مثل هذه الاختبارات بواسطة المتخصص من ذوى الدراية الواسعة بالنفس والسلوك الإنسانى.



ب- قياس سمات معينة فى الشخصية :

وهو نوع من الاختبارات المقننة والأكثر موضوعية ، وأكثر سهولة فى التطبيق الفردى أو الجماعى حيث تتم غالبا من خلال استبيانات questionnaires يتم استيفاؤها من الأفراد المستهدفين ،

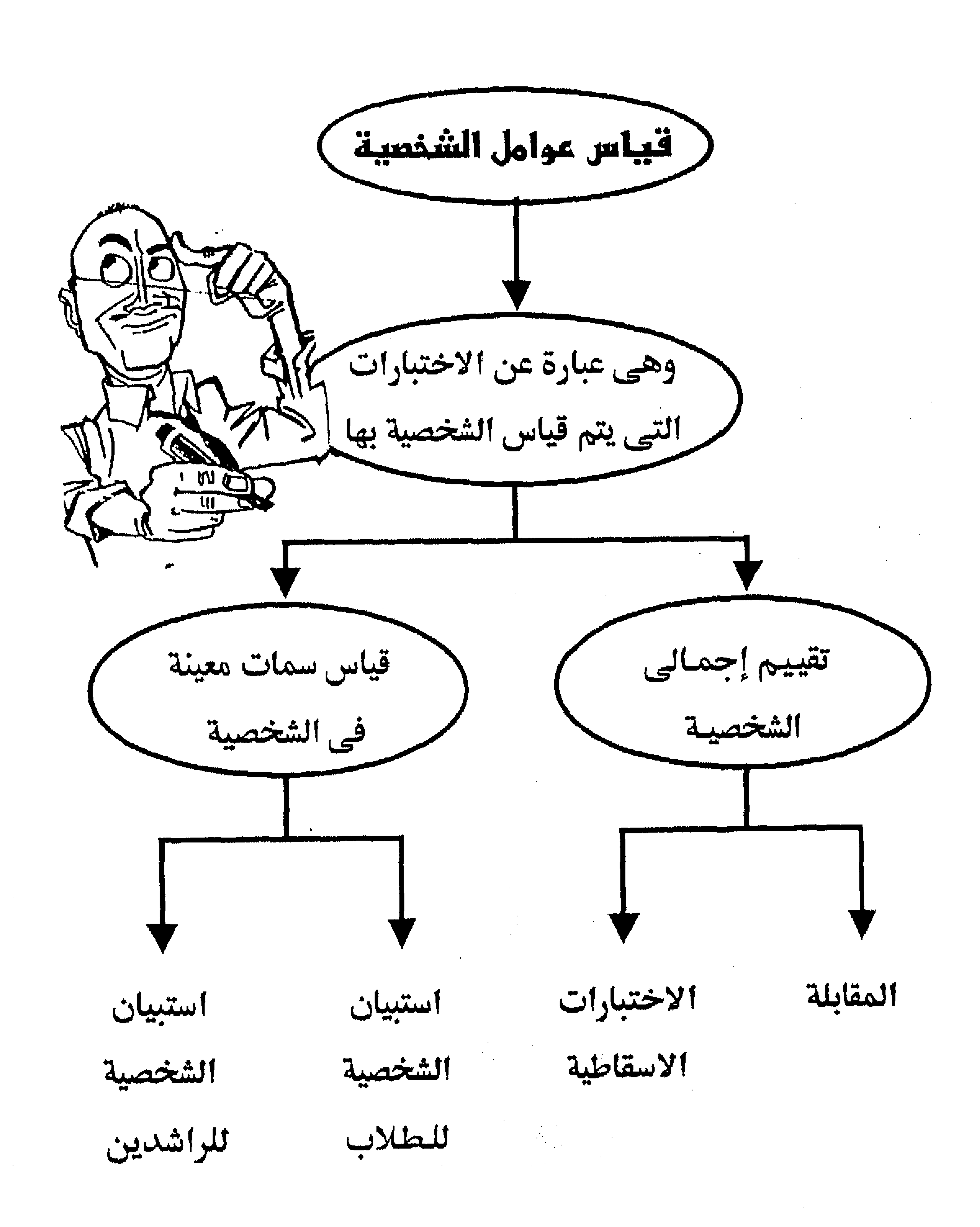
وتتباين من حيث الزمن الذى تحتاج إليه فى الإجابة عن أسئلتها ، ويتوقف ذلك على غرض وظروف الاستفتاء .

وتفسير نتائج هذا القياس يحتاج أيضاً إلى المتخصص ذوى الخبرة السلوكية .

ويعتمد تعيين السمات الشخصية على :

- قيام الفرد بوصف نفسه عن طريق إجابته عن أسئلة تدور حول ميوله وشعوره وسلوكه.
- قيام شخص آخر بتقييم سمات الشخص ، من خلال ما يعرف عنه أو من خلال الملاحظة المباشرة.

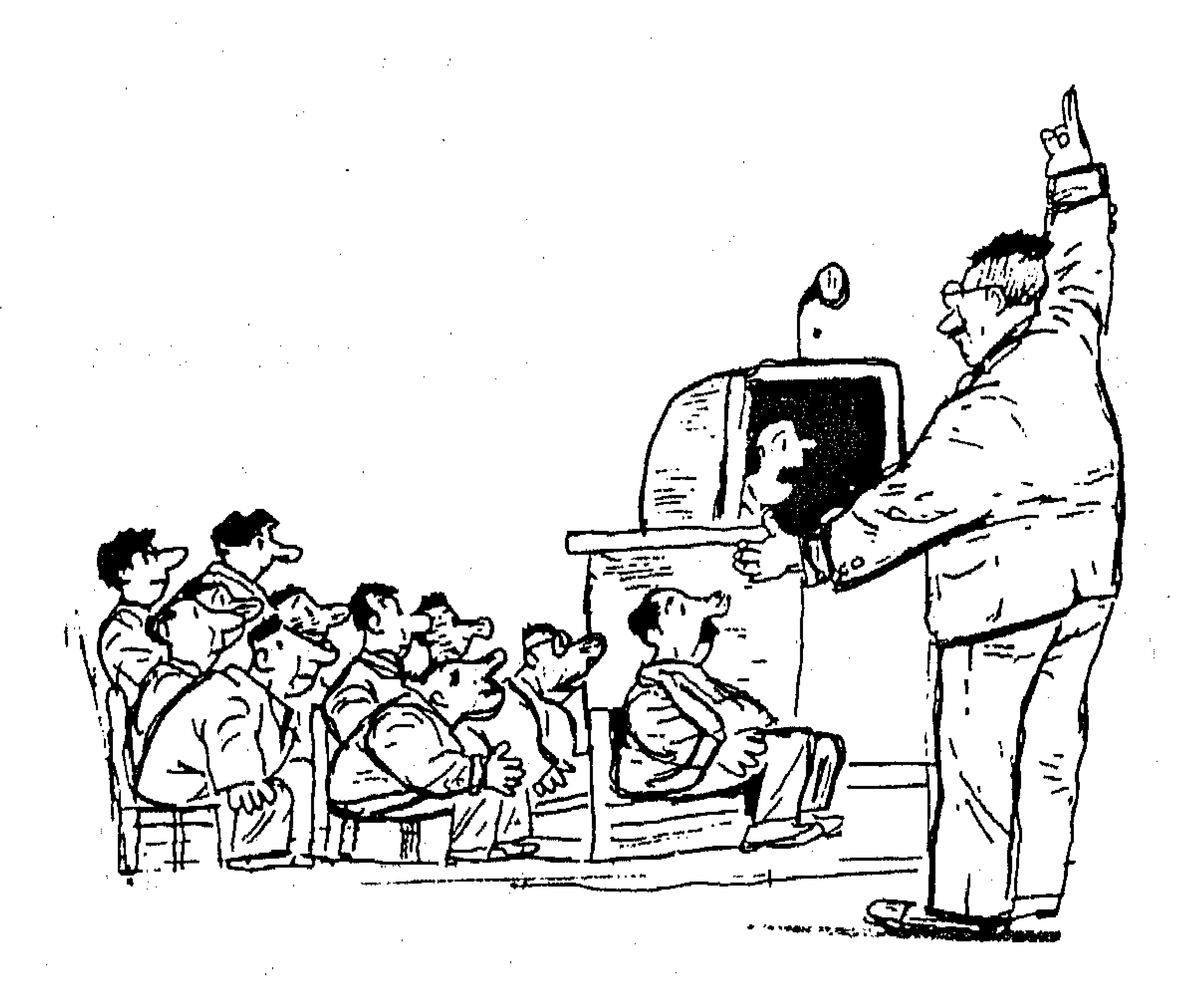



قياس عوامل الشخصية
وهى عبارة عن الاختبارات
التى يتم قياس الشخصية بها
تقييم إجمالى
الشخصية
قياس سمات معينة
فى الشخصية
المقابلة
الاختبارات
الاسقاطية
استبيان
الشخصية
للطلاب
استبيان
الشخصية
للراشدين

الباب الرابع

القيم والاتجاهات والسلوك الإنسانى

VALUES, ATTITUDES AND HUMAN BEHAVIOR



الباب الرابع

القيم والاتجاهات

والسلوك الإنساني

أولاً : القيم :

1- القيمة .

2- أنواع القيم .

ثانياً : القواعد والأنماط السلوكية :

1- المفهوم .

2- أنواع القواعد السلوكية .

3- الفرق بين القيم والاتجاهات والاعتقادات والآراء .

ثالثاً : الاتجاهات :





1- ما هو الاتجاه ؟

2- كيف نتكون الاتجاهات .

3- كيف يكتسب الفرد اتجاهاته .

4- أنواع الاتجاهات .

5- تأثير الجماعات المختلفة على تكوين الاتجاهات .

6- طرق تكوين الاتجاهات .

7- وظائف الاتجاهات .

8- تغيير الاتجاهات .

9- قياس الاتجاهات .

أولاً : القيـــــم: Values

1- القيمة : value

لا ينشأ سلوك الإنسان من فراغ ، فالاســـتجابة الفوريـــة للفرد فى أى موقف والتى تختلف من فرد لآخر ، وربما من موقف لآخـو لا تأتى من فراغ ، ولكنها تأتى من تعليمات صادرة من العقل إلى أجـزاء الجسم المنوطة بالتفاعل مع هذا الحدث .

ولاشك أن سلوك الإنسان هذا يتأثر بمجموعة القيـــم والقواعـــد السلوكية التى تمثل الدستور والقوانين الخاصة التى تحكم سلوك الفــرد وتدفعه إلى أن يختار السلوك المناسب له .

ومن الطبيعى فى محاولة فهمنا للسلوك البشرى أن نعمل علـــى اكتشاف هذه القيم والقواعد التى تنظم هذا السلوك و توجهـــه وســوف يعنى هذا أن نبحث فى مفهوم القيم وتأثيرهـــا علـــى تكويـــن اتجاهـــات الإنسان وآرائه ومعتقداته .

القيمة : هى مجموعة الاعتقادات المؤكدة والتى تمثل دستوراً بالنسبة للفرد ، حيث يؤمن بها وستحدد منها شرعية أفعاله وسلوكه .



2- أنواع القيم : Types of Values

تلعب القيم دوراً مؤثراً فى تحديد السلوك الإنسانى ، وكما سبق أن ذكرنا ، أن هذه القيم تؤثر على الأحكام التى يصدرها الفرد ، وعلى تقديره للأشياء أو الأفراد الذين يتفاعل معهم ويؤثر ذلك بالتالى فى سلوكه تجاههم .

وتتنوع القيم التى يحملها الإنسان إلى قيم عدة سوف نذكر أهمها وهى :

أ- القيمة النظرية (المعرفية) :

هى التى تعكس اهتمام الفرد بالمعرفة والبحث عن الحقائق وتظهر هذه القيمة عند العلماء والفلاسفة والباحثين .

ب- القيمة الاقتصادية :

وهى التى تعكس سيطرة العوامل والجوانب الاقتصادية المختلفة على تفكير بعض الأفراد مثل الربح والخسارة ، والعائد والتكلفة ، والفوائد المادية التى يمكن أن يحصل عليها من جراء السلوك . وتظهر هذه القيمة واضحة عند أصحاب الأعمال والبائعين والتجار .

جـ- القيمة الاجتماعية :

وتعكس هذه القيمة تفضيل الفرد للعلاقات الاجتماعية مع الآخرين وحبه للناس واعتزازه بالعلاقات والقرابة . وسعيه الدائم إلى تكوين علاقات مع الآخرين وكسب حبهم .

د- القيمة الصحية :

وهى تعكس الاهتمام الشديد بالجوانب الصحية والاتباع الصارم ، بل والمبالغة فى إجراءات الوقاية الصحية واستخدام المطهرات ، واتباع الإرشادات بصورة دائمة .

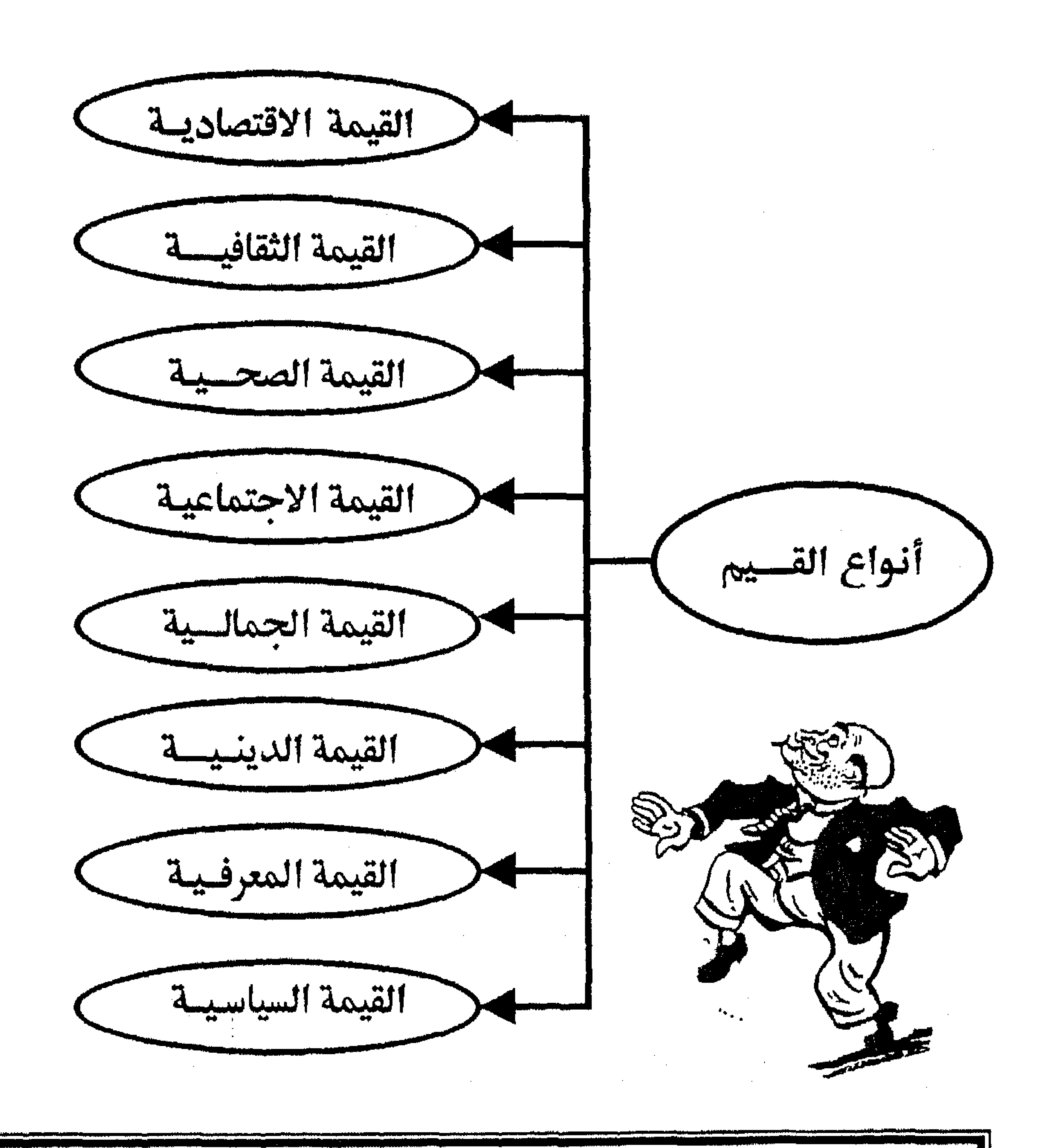
هـ- القيمة الجمالية :

وهى التى تعكس اهتمام الفرد بالشكل أكثر من المضمون ، حيث يهتم بالشكل والألوان وتناسقها والحجم دون الاهتمام بالجودة فى الصنع أو الأداء .

ويمكن إضافة بعض القيم الأخرى مثل القيم الدينية والسياسية والثقافية ، وكل منها يعكس اهتمام الفرد بها .

وليس معنى ما سبق أن ذكرناه أن الفرد لدية قيمة واحدة يعمل بها ، ولكن جميع القيم المذكورة موجودة عند كل فرد ، ولكن فى الوقت نفسه هناك نوع من صراع القيم داخل كل فرد ، وهو يرتب هذه القيم بشكل مختلف من فرد لآخر ، ويؤدى هذا الترتيب إلى ما يسمى باتجاهات الفرد والذى ينعكس على سلوكهم .





القيمة

مجموعة الاعتقادات المؤكدة والتى تمثل دستوراً للفرد والتى يؤثر بها ويستمد شرعية أفعاله وسلوكه منها .

ثانياً : القواعد والأنماط السلوكية :
BEHAVIORAL TYPES

1- المفهوم :

تبدو أهمية القواعد والأنماط السلوكية واضحة فى عمل الجماعات أو المجموعات بأنواعها وأشكالها المختلفة ، حيث يوجد لدى كل جماعة مجموعة من القواعد أو ما يطلق عليها الأنماط السلوكية التى تتخذها الجماعة كإطار مرشد لسلوك الأعضاء .

وغالباً ما تشمل هذه القواعد بجانب تحديد المسموح والممنوع، نظاماً للمكافأة والعقاب .

ولا تحدد هذه القيم والقواعد بطريقة عشوائية ، ولكنها تعتبر امتداداً وتعبيراً عن القيم السائدة لدى المجموعة أو المجتمع . ولذا فان قيم المجتمع هى المرجع الرئيس لتحديد وصياغة هذه القواعد .

2- أنواع القواعد السلوكية :

تتم صياغة القواعد السلوكية فى كل مجتمع من المجتمعات بطرق متعددة بعضها يكون محدداً بدقة ومسجلاً ويخضع للثواب والعقاب العام ، والبعض الآخر يخضع للثواب والعقاب الاجتماعى .

ومن خلال هذا المفهوم تقسم القواعد السلوكية إلى أربع مجموعات رئيسية :-

أ - القواعد القانونية (المؤسسية) للمجتمع : Institutional

وهى عبارة عن الدستور العام والقوانين التى يتم تشريعها وتحديدها وتنفيذها بواسطة مؤسسات الدولة والسلطة السياسية والحاكمة فيها ، ويرتبط الثواب والعقاب فى تطبيق هذه القواعد بمصلحة المجتمع ونموه .

ب- المحظورات والحركات : Taboo

هى القواعد والمعتقدات الراسخة فى عمق الأفراد والمجتمع والتى يعتبر المساس بها جريمة كبيرة وتظهر إلى مرتكبها على انهم خارجى عن المجتمع وسط من قدرهم ويرفضون التفاعل معهم.

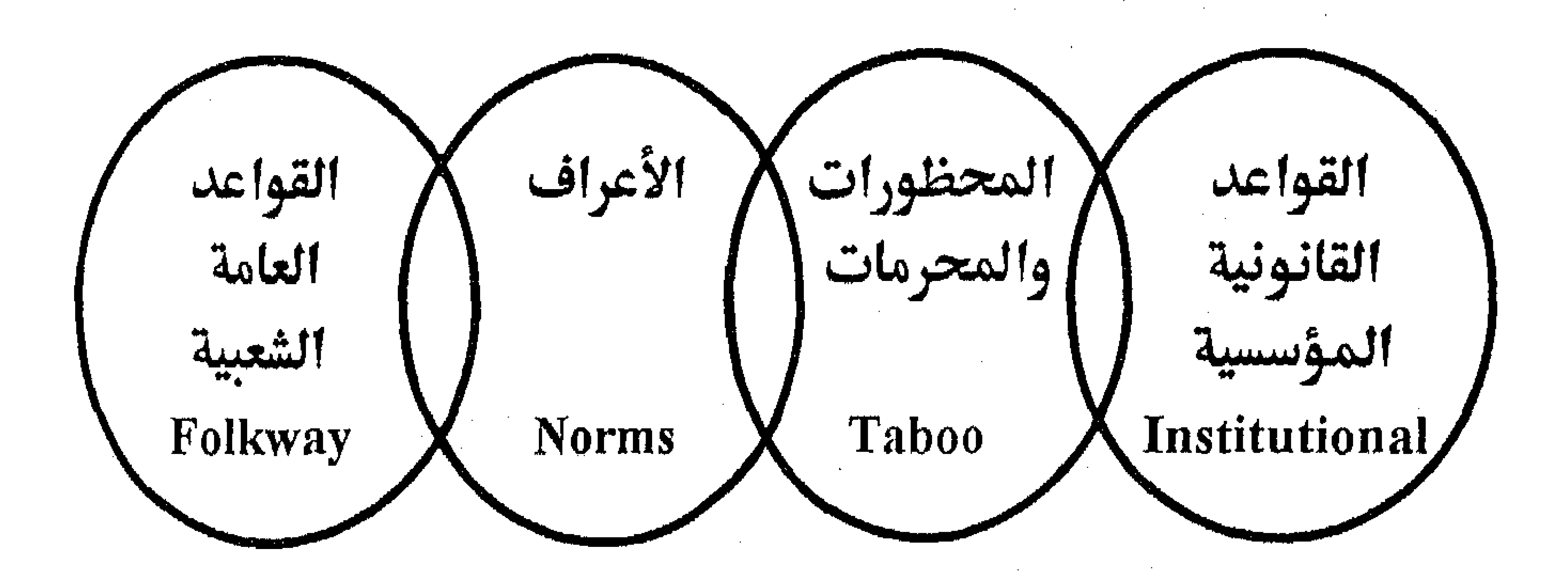
ج- الأعراف : Norms

وهى عبارة عن النواميس الاجتماعية والعادات الحاكمة والتى حددها واتفق عليها المجتمع وتستمر لفترات طويلة يلتزم بها جميع الأعضاء ، وتفرض مثل هذه المجتمعات العقوبات الاجتماعية على المخالفين لهذه العادات . والعرف بصفة عامة لا يحتاج لأسلوب المؤسسات القانونية لفرض الالتزام به ، فالجماعات والمجتمعات المختلفة تستخدم بعض الأساليب غير الرسمة أيضاً لإلزام أعضائهم بالأعراف القائمة وكيفية اتحاذ السلوكيات التى تتلاءم مع هذه القواعد التى يحددها هذا العرف .

د- القواعد العامة (الشعبية) : Folkway

وهى لا تمثل أهمية كبيرة فى حياة وأولويات المجتمع، ولكنها تعبر عن أساليب التفكير والعيش والحياة والتعامل عند شعب ما . ومخالفة هذه القواعد لا ينتج عنها عقاب مباشر من المجتمع ، حيث إنه ليست هناك عقوبات لمثل هذه المخالفة إلا نظرات الاستياء وعدم التقدير والرفض .

وكثيراً ما يطلق على بعض هذه القواعد الاتيكيت Etiquette .



3- الفرق القيم والاتجاهات والاعتقادات والآراء :

Difference Between
Values, Attitudes, Beliefs and Opinions.

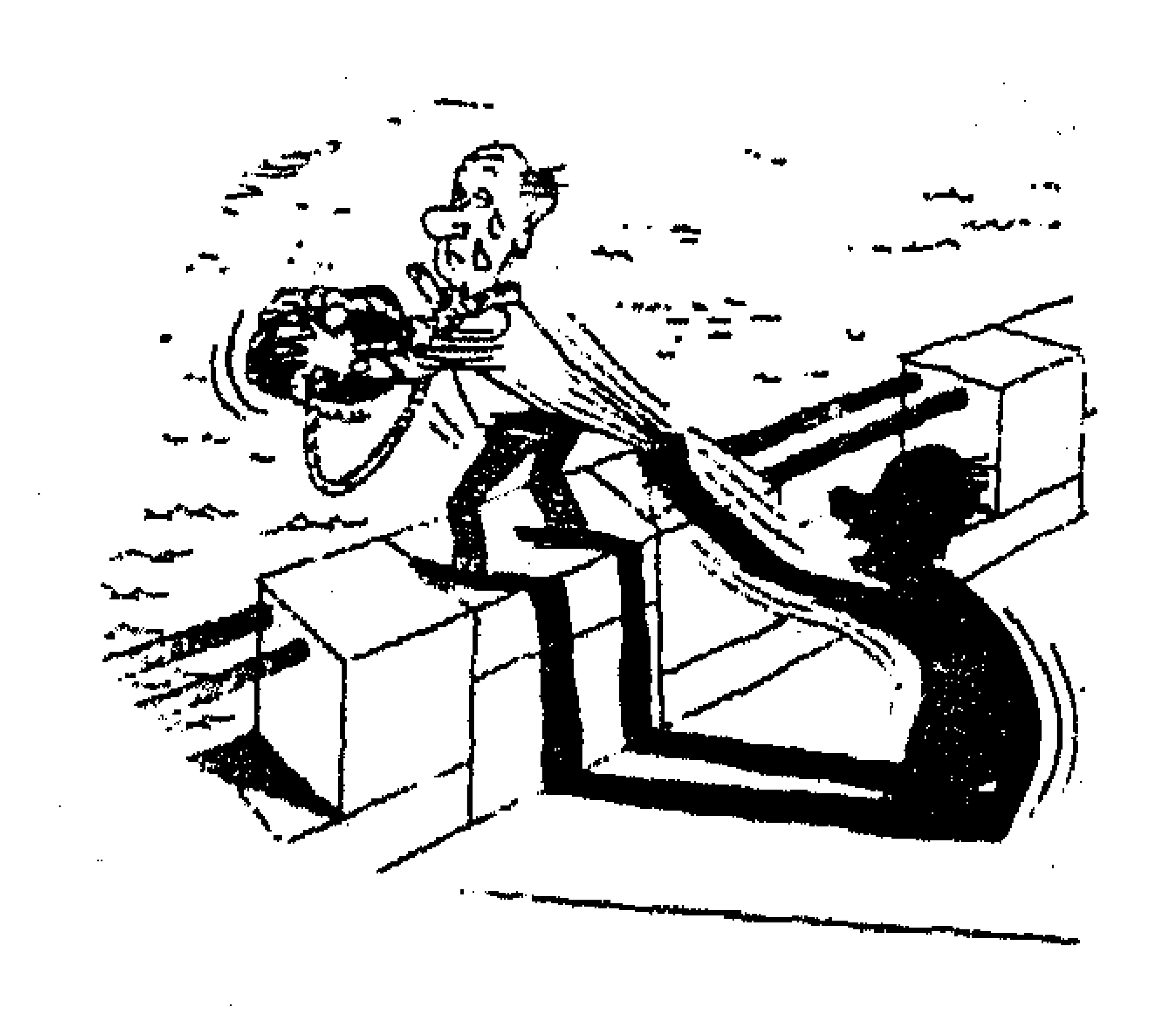
القيمة (Value) : اعتقاد مؤكد الصحة ، وتمثل الأشياء التى نؤمن بها ونرغب فيها (التفرقة بين الإنسان الأبيض والأسود عنصرية).

الاعتقاد (Belief) : هى أحكام يصدرها المجتمع نتيجة اعتقاده فيها (ليس هناك فرق بين البيض والسود).

النمط السلوكى (Norms): قاعدة أو مرشد للسلوك ينشا نتيجة اتفاق عام فى العمل الاجتماعى (يجب أن يمارس السود والبيض نفس الحقوق والواجبات).

الرأى (Opinion) : وهو عبارة عن تصورات يطرحها الفرد أو المجتمع أو أساليب يجب اتباعها ، أو حكم شخص على مجموعة من الحقائق (أعتقد أنة من الضوورى أن تصدر الأمم المتحدة القرارات اللازمة لإنهاء التفرقة العنصرية).

الاتجاه (Attitude) : يعبر عن ميول ورغبات الفرد تجاه حالة معينة (التعاطف مع السود فى نضالهم من أجل إنهاء التفرقة العنصرية).



ثالثاً : الاتجاهات : ATTITUDES

1- ما هو الاتجاه ؟ what is attitudes?

الاتجاه عبارة عن حالة عقلية تحدد استجابات الفرد ، ويعبر الاتجاه عن الميول والرغبات بطريقة إيجابية أو سلبية من حيث الجانب الذى تميل إليه درجة هذا الميل .

وكى يكون المفهوم أكثر وضوحاً يجب أن نفرق بين الاتجاهات والآراء Opinions والمعتقدات Beliefs .

فالرأى يعبر عن مجرد حكم شخص فى مجموعة من الحقائق ، وهو نوع من الاستجابات التى يبديها الفرد تجاه مؤثر محدد. ولا يجب أن ننسى أن هذه الاستجابة (الرأى) ترتبط بالاتجاهات. والعلاقة بين الآراء والاتجاهات متبادلة ، فمع أن الآراء تنبع من اتجاهات الفرد إلا أن الآراء تعمل على تدعيم وتأكيد هذه الاتجاهات عند تكرار إبداء هذه الآراء .

والمعتقدات هى قبول الفرد لما يحدث ، ولكن ليس من الضرورى أن تكون هذه المعتقدات قد تولدت نتيجة التأثير المباشر من الحدث موضوع الاعتقاد ، فكثيراً ما تكون معتقداتنا قد تكونت من معلومات سابقة . ويتمسك الفرد بعقيدته أكثر من آرائه .

والاتجاهات شديدة الشبة بالمعتقدات ، ولكنها هى الأكثر سيادة وتأثيراً على السلوك ، مع أن الآراء والمعتقدات تتبادل التأثير مع الاتجاهات .

2- تكوين الاتجاهات Forming Attitudes

تعبر اتجاهات الإنسان كما سبق أن أوضحنا عن ميوله ورغباته ، وهى تمثل حالة من التهيؤ والتأهب العقلى والعصبى تنظمها خبرة الفرد ، وتتكون الاتجاهات نتيجة لاتصال الفرد بالبيئة المادية والطبيعية المحيطة بالفرد . ولكنها لا تنفصل عن القيمة .

مراحل تكوين الاتجاهات :

المرحلة الأولى (المرحلة الادراكية) :

ويتم فيها اتصال الفرد مباشرة ببعض عناصر البيئة الاجتماعية والطبيعية ، وفيها يتبلور الاتجاه فى نشأته حول أشياء مادية يتعلق بالمكان المناسب والعلاقات الطبيعة وهكذا .

المرحلة الثانية (النمو) :

وفيها يبدأ نمو ميل الفرد نحو شىء ما كنتيجة للذى بدأ فى المرحلة الأولى .

المرحلة الثالثة (الثبوت) :

يزداد الميل نحو الشىء حتى يتطور إلى اتجاه نفسى .

وتتميز الاتجاهات عند نشأتها بأنها محدودة ، حيث تتكون اهتمامات الفرد بالبيئة المحيطة وبالجماعات الأولية أو الثانوية التى ينتمى إليها.

ويوضح ما سبق أن الاتجاهات تنتمى إلى العوامل المكتسبة فى السلوك الإنسانى ، فيتكون الاتجاه بعد ولادة الفرد نتيجة احتكاكه

بمواقف خارجية مختلفة تؤثر عليه بصورة ما ، حيث ينتهى بـــه الأمـــر إلى تكوين الاتجاهات الخاصة .

3- كيف يكتسب الفرد اتجاهاته ؟

أ- قبول المعايير الاجتماعية عن طريق الإيحاء :

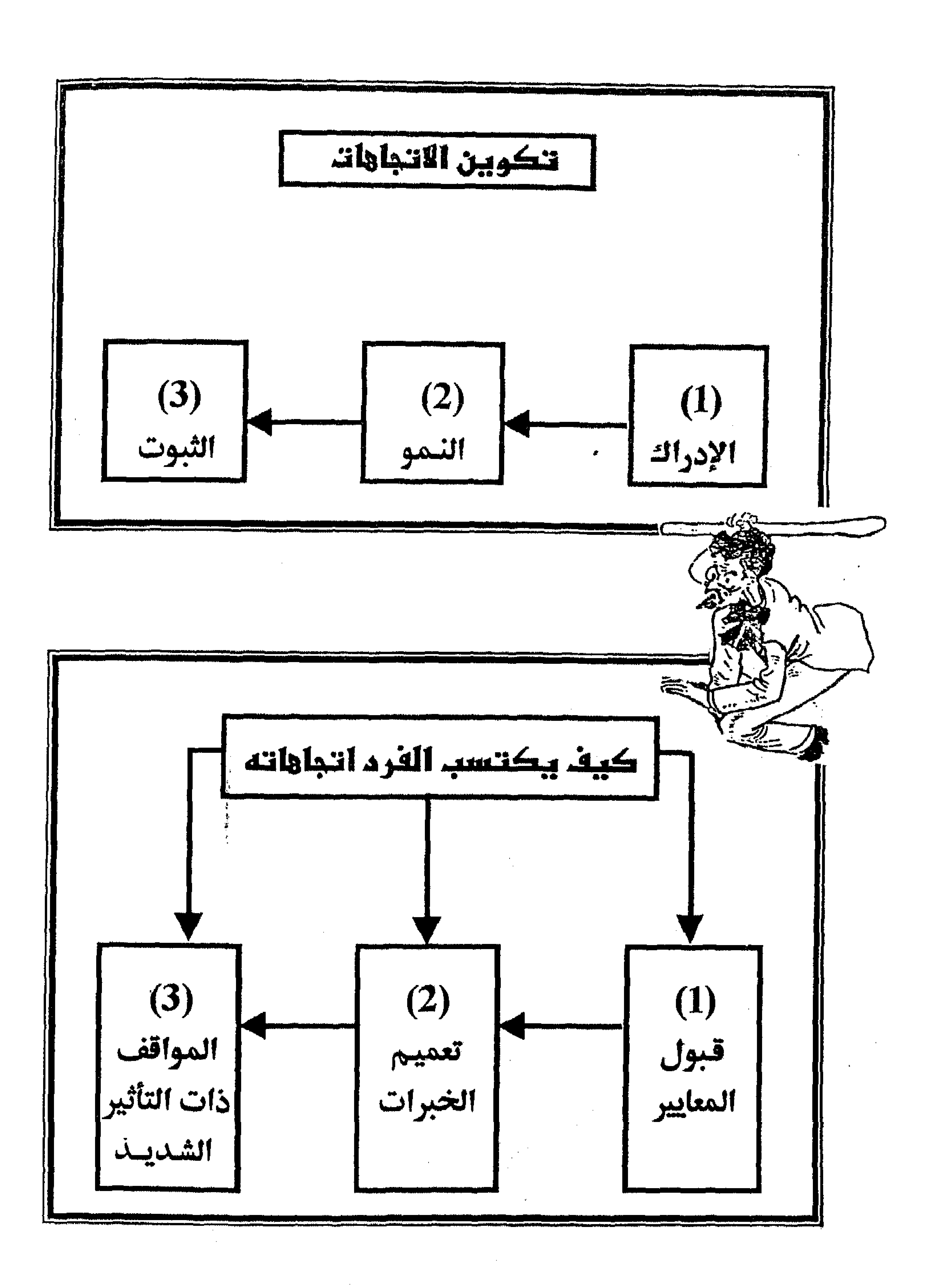
الاتجاه لا يتعلم ، بل تحدده المعايير الاجتماعية العامة التى تنتقل إلى الأطفال عن آبائهم أو أجدادهم دون نقد أو تفكير ، فتصبـــح جـزءاً نمطيا من تفكيرهم وحركتهم يصعب التخلص منه .

ب- تعميم الخبرات :

يستعين الإنسان دائماً بخبراته الماضية ويعمـــل علـــى ربطـــها بحياته الحالية . فكثير من الأعمال ينفذها فى حياته وبصفة خاصة فـــى مرحلة الطفولة دون أن يعلم السبب فى ذلك . وعندما يصل إلى درجـــة مناسبة من النضج ويستطيع أن يدرك الأسباب ويقتنع بها ، تتحول إلـــى معيار يمكن أن يعممه فى حياته الخاصة والعامة .

ج- المواقف ذات التأثير الشديد :

ويحدث ذلك فى بعض الأحيان عندما يتعرض الإنسان لمواقـــف صعبة فى حياته تجبره على أن يتحول من اتجاه إلى اتجاه آخـــر مثـــل الخيانة أو الفشل وهكذا .


تكوين الاتجاهات
(1)
الإدراك
(2)
النمو
(3)
الثبوت
كيف يكتسب الفرد اتجاهاته
(1)
قبول
المعايير
(2)
تعميم
الخبرات
(3)
المواقف
ذات التأثير
الشديد

4- أنواع الاتجاهات : ATTITUDES TYPES

يمكن تقسيم الاتجاهات إلى خمسة أنواع

أ - الاتجاهات الإيجابية والسلبية :

عندما تدفع الاتجاهات الفرد نحو شيء مفيد له ، فإنها تعتبر اتجاهات إيجابية ، وعندما تبعد الفرد عنه فإنها تعتبر سلبية .

ب - العلنية والخفية :

الاتجاهات العلنية هى التى لا يجد الفرد حرجاً من إعلانها ، والسرية هى التى يحاول أن يخفيها.

ج - شديدة وضعيفة :

هناك مواقف قوية وجادة ، وهى تعتبر شديدة الاتجاه . وهناك المواقف التى يتساهل فيها الفرد ، وتعتبر ضعيفة الاتجاه .

د - الفردية والجماعية :

الاتجاهات التى تميز الأفراد عن بعضهم هى الاتجاهات الفردية ، أما الاتجاهات المشتركة بين عدد كبير من الناس ، فيطلق عليها اتجاهات مشتركة أو جماعية .

هـ- الاتجاهات الكلية والجزئية :

الاتجاهات الكلية هى التى تركز على الأمور العامة والكلية ، أما الجزئية فهى التى تركز على الجوانب الذاتية .

5- تأثير الجماعات المختلفة على تكوين الاتجاهات :

The Effect of Groups on Formation Attitudes

هناك ارتباط قوى بين اتجاهات الآباء والأبناء فى الأسرة الواحدة فى العديد من المجالات . ولذلك فإن الآباء ذوى الاتجاهات السلبية أو الضعيفة فى بعض المجالات سوف يكون تأثيرهم على أبنائهم ضعيفاً على اتجاهات أبنائهم إذا ما تعرضوا لمؤثرات أخرى فى ظروف مغايرة لظروف المنزل .

وتمارس بعض الجماعات الأولية تأثيراً كبيراً فى تكوين اتجاهات أعضائها ، حيث تلعب القيم الخاصة بهذه الجماعات دوراً مؤثراً جدا فى اتجاهات وآراء معتقدات الأعضاء .

إلا انه يجب أن نفرق بين الجماعات الأولية التى ينتمى إليها الفرد وبين بعض الجماعات المرجعية **Reference Groups** التى يلتزم الفرد بشكل إجبارى بما تفرضه عليه من قيم وأنماط من السلوك المقبولة . فعندما تختلف القيم والأنماط الخاصة بالجماعات المرجعية التى ينتمى إليها الفرد تكون الجماعة الأولية هى الأقوى فى التأثير .

6- طرق تكوين الاتجاهات :

Methods of Forming Attitudes

تتكون الخبرات من خلال إحدى الطرق التالية :

أ- إشباع الحاجات الفسيولوجية :

مثل المأكل والمشرب والملبس، وتتحدد شدة الاتجاه حسب مـدى رضا الفرد وقبوله.

ب - الخبرات الانفعالية المختلفة :

عندما تكون الخبرة الانفعالية الناتجة من أى نشاط فـى الحيـاة طيبة يكون الاتجاه إيجابياً ، وإذا كانت غير طيبة يكون الاتجاه سلبياً .

ج - ارتباط الأمر بحب ورضا الآخرين :

عندما يجد الفرد أن قيامه بعمل معين سوف يؤدى إلى ظـهوره بمظهر يجلب له حب ورضا الآخرين ، فإن اتجاهه نحو هذا العمل يكـون إيجابياً ، فالطالب يستذكر دروسه حتى يتفـوق ويحصـل علـى حـب وإعجاب أهله .

د- غرس الاتجاهات من سلطات أعلى :

حيث يتم اكتساب الاتجاهات من خلال الخوف من العقوبات التـى قد تفرضها الإدارة العليا ، أو قد نتعلمها احتراماً للقيادة .

7- وظائف الاتجاهات : Attitudes Functions

كما سبق أن ذكرنا فإن الإنسان يتصرف فى المواقف المختلفـة فى حياته محاولاً التوفيق بين ما يحمل من أفكار ومشاعر والاسـتجابة للتفاعل مع الآخرين بما يحملون أيضاً من أفكار ومشاعر.

ومع تكرار التفاعل مع الآخرين فى بيئة معينة تصبح تلـك الأفكار والمشاعر منظمة تساعد الفرد فى اختيار نمط السلوك الملائـم ، وتجعل الاتجاهات نحو الانتظام والاستقرار فى السلوك عملية ممكنـة ، وذلك يعطى طابعا مميزا للحياة الاجتماعية .

ومن الجانب العام نستطيع أن نحدد وظيفة الاتجاهات فى ثلاثة محاور رئيسية :

- إنها تعطى ***لإدراك الفرد*** وعلاقاته اليومية معنى ومغزى .
- توجد ***علاقة اتصال دائم*** بين شخصية الفرد ومؤثراتها .
- تساعد الفرد فى محاولاته المستمرة على ***تحقيق أهدافه*** .

فالاتجاهات دوافع عامة مكتسبة وهى من خلال تكوينها ومواصفاتها لها وظائف خاصة بالفرد وعامة بالنسبة للجماعة ، بالإضافة إلى أنها ديناميكية فى تفاعلها مع المواقف التى تشمل الفرد والبيئة .

ويمكن تحديد وظائف الاتجاهات بالنسبة للفرد فى الآتى :

أ- الوظيفة المعرفية :

وتمثل تلك الوظيفة أهمية كبيرة للفرد، حيث تساهم فى تنظيم إدراك الفرد لما يدور حوله ، وترتب وتخزن المعارف التى يتلقاها من المحيط الذى يعيش فيه . وعند ما يرغب الفرد فى الاستجابة لأى حدث فإنه يحتاج إلى أن يستدعى المعارف المتعلقة بهذا الحدث (المثير) حتى يستطيع أن يكون حكماً سليماً . والاتجاهات تساعد الفرد على البحث عن هذه المعلومات من داخله أو من المصادر الخارجية الأخرى .

ب -وظيفة إشباع الحاجات :

تساهم الحاجات مع العوامل الأخرى على إشباع بعض الحاجات النفسية والاجتماعية للفرد، مثل القبول والتقدير واثبات الذات والمكانة . ويتقبل الفرد القيم والمعايير التى تحكم الجماعة المحيطة به وذلك حتى يمكنه إشباع رغباته فى الارتباط بها .

جـ- وظيفة الدفاع عن الذات :

تختلف مستويات الضغوط التى يتعرض لها الفرد أثناء ممارسته لحياته اليومية ، وفى علاقاته الاجتماعية مع الآخرين مما يجعله متوتراً ، والاتجاهات تساعد الفرد فى الدفاع عن نفسه أو ذاته لتخفيف حدة ما يصيبه من توتر .

د- وظيفة التأقلم :

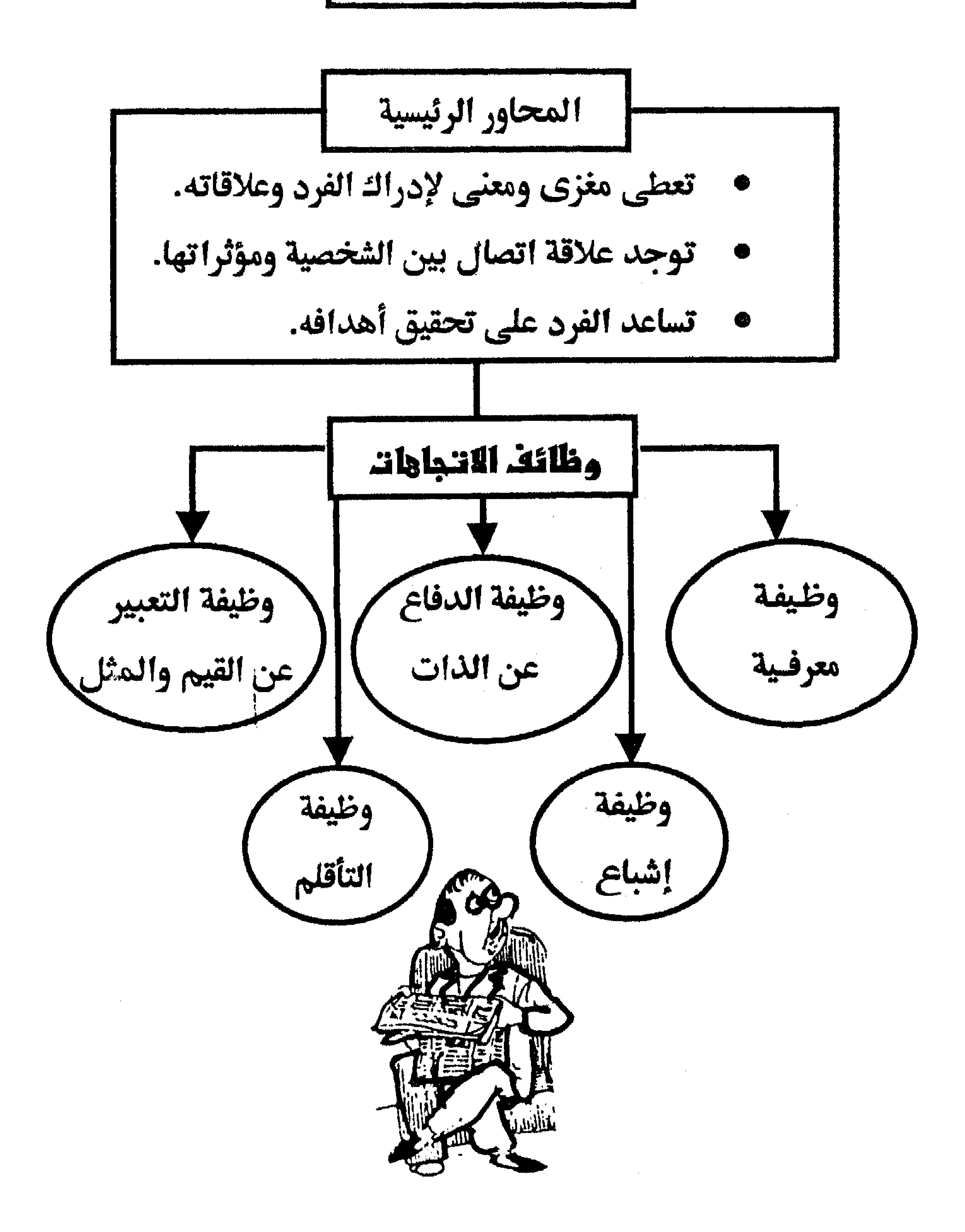
عندما يسعى الفرد لقبول اتجاهات الجماعة التى ينتمى إليها ، فإنه يحاول تحقيق عملية التكيف الاجتماعى معها حتى يشارك فيها ويشعر بالتجانس والتفاعل معها .

هـ- وظيفة التعبير عن القيم والمثل :

الاتجاهات تمثل التعبير عما يحمله الفرد من قيم ، وهى التى تنقل ما يحمله الفرد من قيم جيدة ويقدم نفسه بها للآخرين حتى يحوز على تقديرهم واحترامهم ، وتساعده فى إثبات ذاته ، والحصول على المكانة الملائمة والمناسبة له بين الآخرين فى الجماعة الذى ينتمى إليها أو المجتمع الذى يعيش فيه .



وظائف الاتجاهات



8- تغيير الاتجاهات : Change of Attitudes

يمثل الاتجاه عاملاً مهماً فى العصر الحديث فى اختيار القيادات والعاملين وتوطيد العلاقات ، وخلق الانتماء لدى الأفراد المستهدفين فى المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية أو المجتمع نفسه. ويأتى الاهتمام بالاتجاهات حيث إن وجود الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد نحو العمل أو الدور المطلوب منهم يمثل ضماناً للأداء المتميز لهم ، بالإضافة إلى مساعدتهم فى تنمية السلوك الابتكارى لديهم ومواجهة الأزمات والمواقف الصعبة .

وتغيير الاتجاهات بأخذ إحدى الطريقتين :

أ- التحول من موقف مؤيد إلى معارض ، أو موافق إلى غير موافق، أو من محب إلى كاره أو العكس، وذلك بهدف إحلال اتجاه آخر.

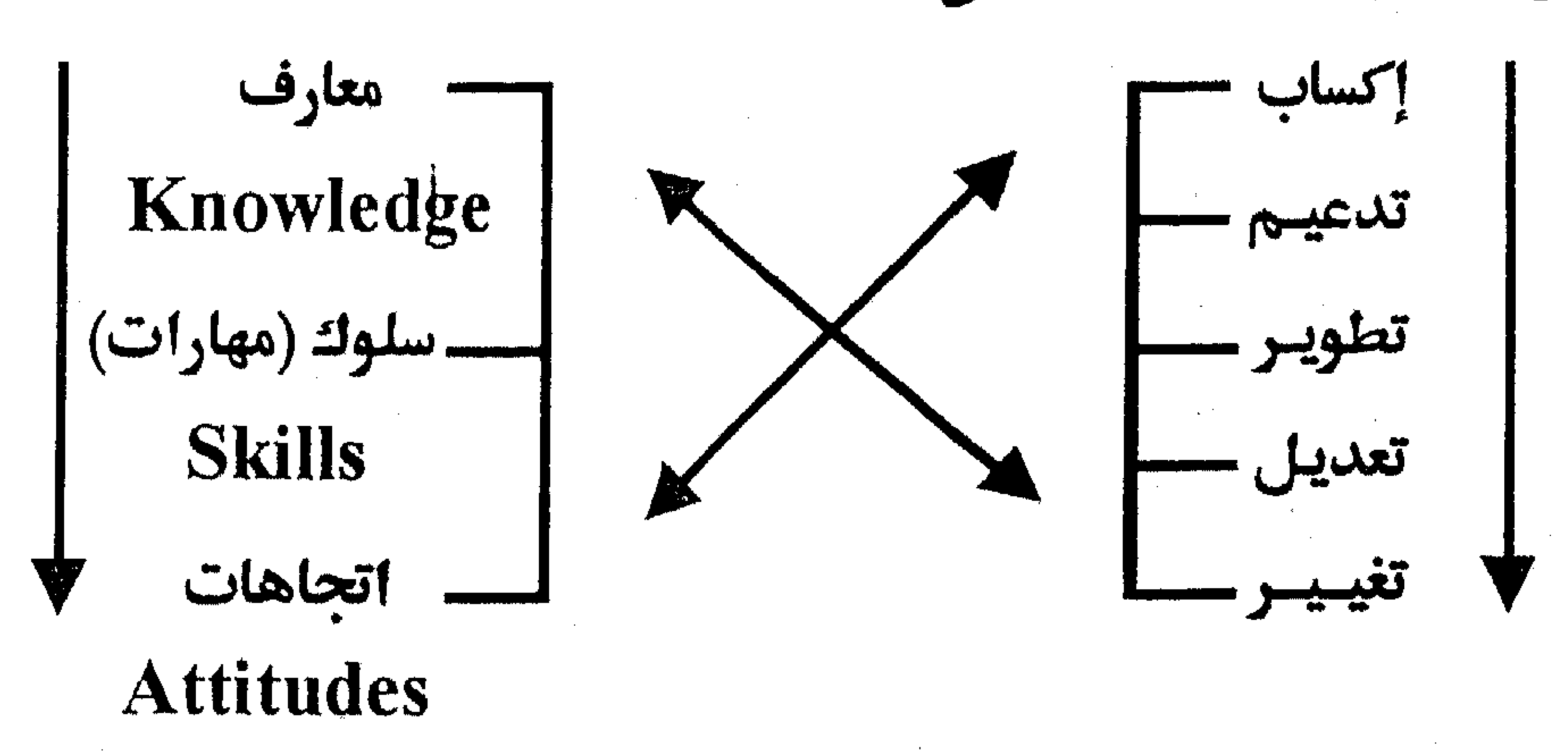
ب- العمل على التغيير فقط فى شدة ودرجة الاتجاه من خلال التأكيد على سلبية أو إيجابية الحدث موضوع الاتجاه .

ومن الطبيعى ألا يكون تغيير الاتجاه هدفاً فى حد ذاته ، ولكنه يرتبط بالسعى نحو الحصول على السلوك المطلوب أو المرغوب فى النهاية ، حيث إن السلوك – كما سبق أن ذكرنا – له صله بالاتجاه .

وكما يبدو فإن الأمر لا يبدو بسيطًا أو سهلاً فى تعديل أو تغيير الاتجاه ، حيث إن ذلك يعنى تنازل الفرد عن ميول ورغبات ارتبط بها لفترة من الزمن . والتأثير فى الاتجاهات يعنى أيضاً إعادة النظر فى القيم التى يحملها الفرد ، وربما إعادة ترتيبها بصورة أخرى حسب متطلبات الوضع الجديد .

وكما يحلو للبعض أن يشبه تغيير الاتجاهات بغسيل العقل وإعادة ملئه بالجديد المطلوب ، وهى بلا شك عملية تحتاج إلى خبرة وأساليب مؤثرة .

ولكن لابد أن نحدد ما هو المطلوب بالتحديد عندما نفكر فى تعديل أو تغيير الاتجاهات ، وكما سبق أن ذكرنا فإن حاجة الإنسان الفعلية تتركز فى الحاجة المعرفية ، والسلوكية (المهارية)، والاتجاهات. وكما سبق أن ذكرنا فإن الثلاث حاجات السابقة لا تنفصل عن بعضها ولكنها تؤثر وتتأثر فيما بينها ، ولذلك فإنه يجب تحديد كيفية التعامل مع التغيير بدقة ، حتى لا تؤدى محاولات التعديل والتغيير إلى نتائج عكسية أو الحصول على درجات أكبر وأشد من المطلوبة . ويمكن ترتيب عمليات التأثير فى عقل الفرد ، وتقسيم عمليات التأثير إلى درجات من خلال الشكل التالى :



وتصعب عمليات التعديل والتغيير - كما هو موضح - كلما اتجهنا لأسفل حتى نصل إلى عملية تغيير الاتجاه .

وبصفة عامة ترجع درجة قابلية التأثير فى الاتجاه وبصفة خاصة إلى السعى إلى تغيير الاتجاه إلى عوامل متعددة نستطيع أن نوجزها فى :

- ***طبيعة الاتجاه وخصائصه .***
- ***صفات الشخص صاحب الاتجاه .***
- ***درجة بساطة وتعقيد الاتجاه .***
- ***طبيعة الموقف الذى تتم فيه محاولة التغيير .***

ونتيجة لما يبديه الفرد من مقاومة تلقائية شديدة عند محاولة المساس باتجاهاته حيث تمثل خطوط الدفاع الذاتية عنه وعن مصالحه ، فإن التعامل مع الاتجاهات كما سبق أن ذكرنا يبدو صعباً ومعقداً إلا أننا فى أحوال كثيرة نحتاج إلى تعديل أو تطوير أو تغيير اتجاهات البعض حتى يتم تأهيلهم لمواقعهم القيادية أو لأدوارهم الاجتماعية . ***ولذلك فإن قدرة المسئول عن التأثير فى اتجاهات الآخرين تتوقف على :***

- ***مدى توافر المعلومات*** من حيث الكم والدقة حول موضوع الاتجاه المطلوب تغييره .
- ***مدى توافر الأساليب*** والأدوات الحديثة المستخدمة فى التأثير فى الاتجاهات المطلوبة .
- ***المهارات التى يتمتع لها القائم*** بإحداث عملية التغيير فى الاتصال والحديث والإقناع ، واستخدام الأدوات المطلوبة .
- أن يكون القائم بإحداث التغيير ***قدوة*** يمكن اتباعها .

9- قياس الاتجاهات : Measuring Attitudes

يمكن تقسيم طرق قياس الاتجاهات إلى ثلاث طرق رئيسية:

- القياس الذى يعتمد على **التعبير اللفظى** .
- القياس الذى يعتمد على **ملاحظة السلوك الحركى** .
- القياس الذى يعتمد على **التعبيرات الانفعالية** .

وتمثل طرق القياس المعتمدة على التعبير اللفظى أكثر الطرق انتشاراً وتقدماً ، نظراً لأنها تعتمد على تصميم استبيانات لها أسئلة عديدة توزع على عدد كبير من الأفراد ، ويتم استيفاؤها فى وقت قصير .

وتنقسم الطرق اللفظية لقياس الاتجاهات إلى :

أ - طريقة الانتخاب Voting :

يعتمد الاستبيان على وجود مجموعة من الأسماء أو الموضوعات التى يقوم الفرد باختيار أهمها أو أصحها . وعلى الباحث أن يحصى عدد الأصوات التى فاز بها كل موضوع ، ويقوم بحساب النسبة المئوية بعد ذلك ، ويرتب موضوعات الاستبيان ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً . وكما يبدو فإن هذه الطريقة بسيطة وسريعة فى الاستخدام .

ب - طريقة الترتيب Ranking :

وتعتمد هذه الطريقة على قيام الأفراد بترتيب الموضوعات طبقاً للهدف المطلوب قياسه ، وفى هذه الحالة غالباً ما يتكون الاستبيان من عدد محدود من الموضوعات . وتتلخص استجابة الفرد فى إعادة ترتيبه لهذه الموضوعات طبقاً لدرجة ميله نحوها . بحيث يقوم كل الأفراد بترتيب الموضوعات فى تتابع ويمثل أولها الأكثر انجذاباً له وآخرها يمثل الموضوع الأكثر نفوراً فيه (طبقاً للمعيار المستخدم) .

جـ – طريقة المقارنة الازدواجية :

Paired Comparison Method

تتلخص هذه الطريقة فى مفاضلة الشخص بين شيئين متضـــادين وتعتمد الطريقة على مقارنة موضوعين ، ثم تفضيل أحدهما على الآخـر بالنسبة لهدف الاتجاه المراد قياسه. ويسعى الاستبيان إلى الحصول على جميع الاحتمالات الزوجية .

د – طريقة التدريج Rating Method :

يستخدم مقياس البعد الاجتماعى لبوجـــاروس Social Distance Scale فى التعرف على اتجاه الأفـــراد نحـو الأجناس العنصرية المختلفة ، وهو يحتوى على عبارات تقيـس اتجـاه الفرد نحو تقبله أو نفوره للأجناس أو الشــعوب المختلفـة ، ويتكـون المقياس من سبع وحدات تمثل درجات متقاربة لهذه المواقف .

هـ – طريقة ليكرت Likart:

يحتوى هذا المقياس على عدة عبارات تتصــل بالاتجـاه المراد قياسه ونضع أمام كل عبارة درجات الموافقة والمعارضة :

موافق جداً – موافق – محايد – معترض – معترض جداً .

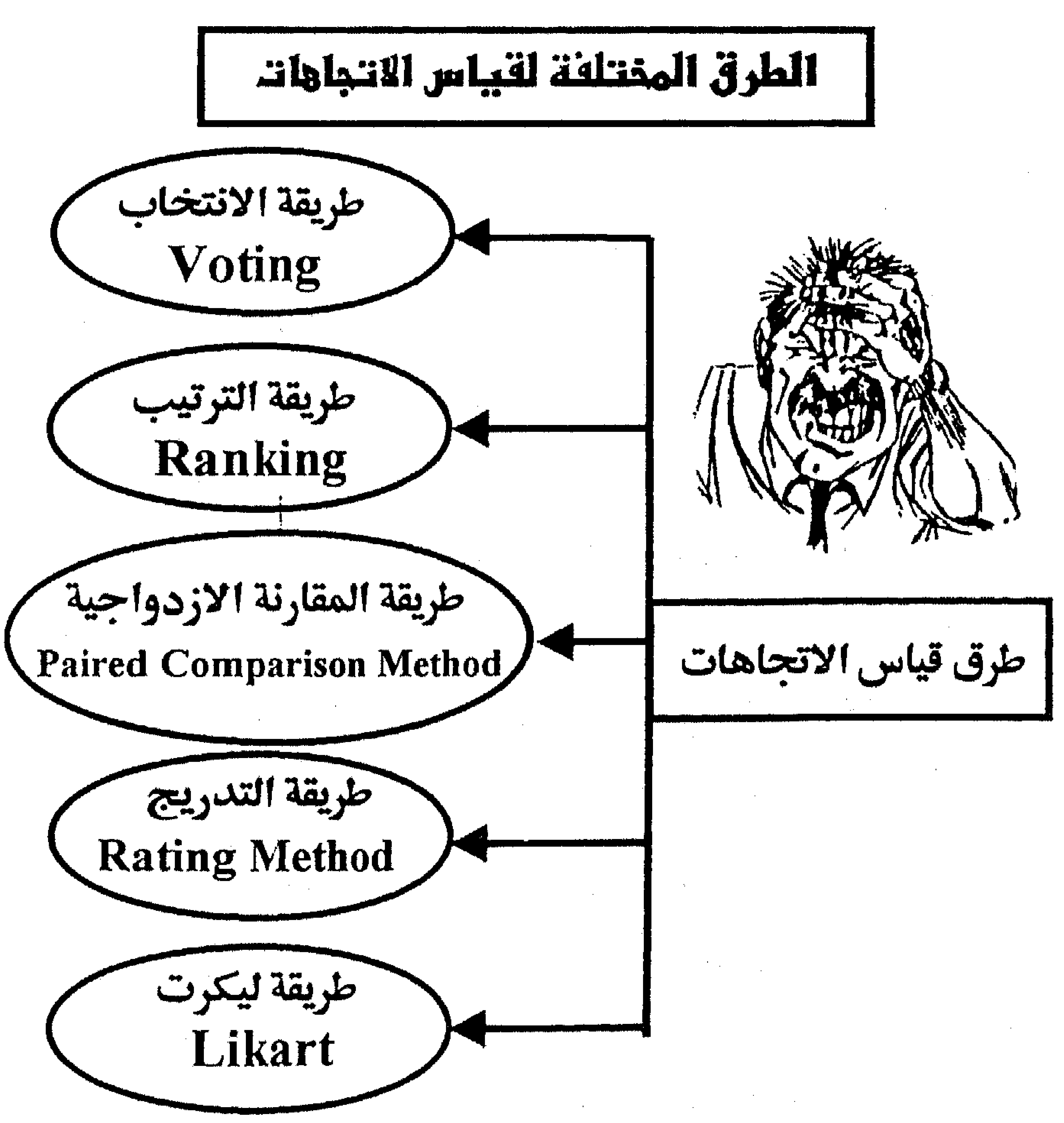
وتكون الخطوات المتبعة فى عمل ميزان لهذا النوع من الاستبيانات كالآتى :

- يجمع عدد كبير من الجمل التى تمس الاتجاه موضوع البحث .
- تعطى هذه الجمل لعينة من الأفراد تمثل من سـيعطى الاسـتبيان لهم، ويضعوا علامة أمام الفئة التى توضح موافقتـهم أو عـدم موافقتهم، وتحسب كل درجة بجمع درجات الاستجابات على كـل

الجمل ، على أن تكون أعلى الدرجات للاتجاهات الإيجابية ، وأقلها للاتجاهات السلبية ، أو العكس .

- تحذف الجمل التى يكون فيها معامل الارتباط بين الدرجات المحددة لها والدرجة الكلية منخفضاً .

وتستخدم هذه الطريقة كثيراً ، وذلك نظراً لسهولتها ، ولأنها تكون فى الغالب ذات درجات ثابتة عالية ، ولأنها تبين لنا بدقة درجة اتجاه الأفراد نحو المشكلة .



الاشتراطات العامة التي يجب مراعاتها في صياغة أسئلة قياس الاتجاه :

ليس هناك طريق مباشر للتعرف على اتجاهات الأفراد ، فلو تم سؤال أي فرد بصورة مباشرة عن اتجاهه ، ففي الغالب لن نحصل على إجابة صريحة أو صادقة ، وبصفة خاصة في الموضوعات التي يخشى الناس التحدث فيها بصراحة نتيجة عوامل أو ظروف خاصة أو عامة .

لا سبيل لقياس الاتجاهات إلا بالطرق غير المباشرة ، وبصفة خاصة من خلال ما يبديه الفرد من آراء أو معتقدات تجاه الموضوعات التي نتعمد إثارتها .

وكما سبق أن أوضحنا أن هناك طرقا مختلفة لقياس الاتجاهات وتعتمد معظمها على استخدام الاستبيانات التي تحوي عددا معينا من الأسئلة ، يقوم الأفراد بالإجابة عنها طبقا لنظام الاستبيان ، ***إلا إنه يجب أن تتوافر بعض الشروط في هذه الأسئلة.***

- تصاغ أسئلة الاستبيان ***في صيغة الحاضر*** ، حتى لا يعتقد الفرد أننا نسأله عن اتجاهاته في الماضي، والتي ربما تكون قد تغيرت.
- يجب أن يعبر كل سؤال أو ***جملة عن فكرة واحدة*** فقط حتى يسهل على الفرد إبداء رأيه وتوضيح اتجاهه حول تلك الفكرة .
- ***عدم استخدام الموضوعات والقضايا المتفق عليها من الجميع*** ، من أصحاب الرأي المؤيد والمعارض ، حيث إنها لا توضح الفروق والاختلافات في الاتجاهات .

الباب الخامس

الإدراك

PRECEPTION



الباب الخامس

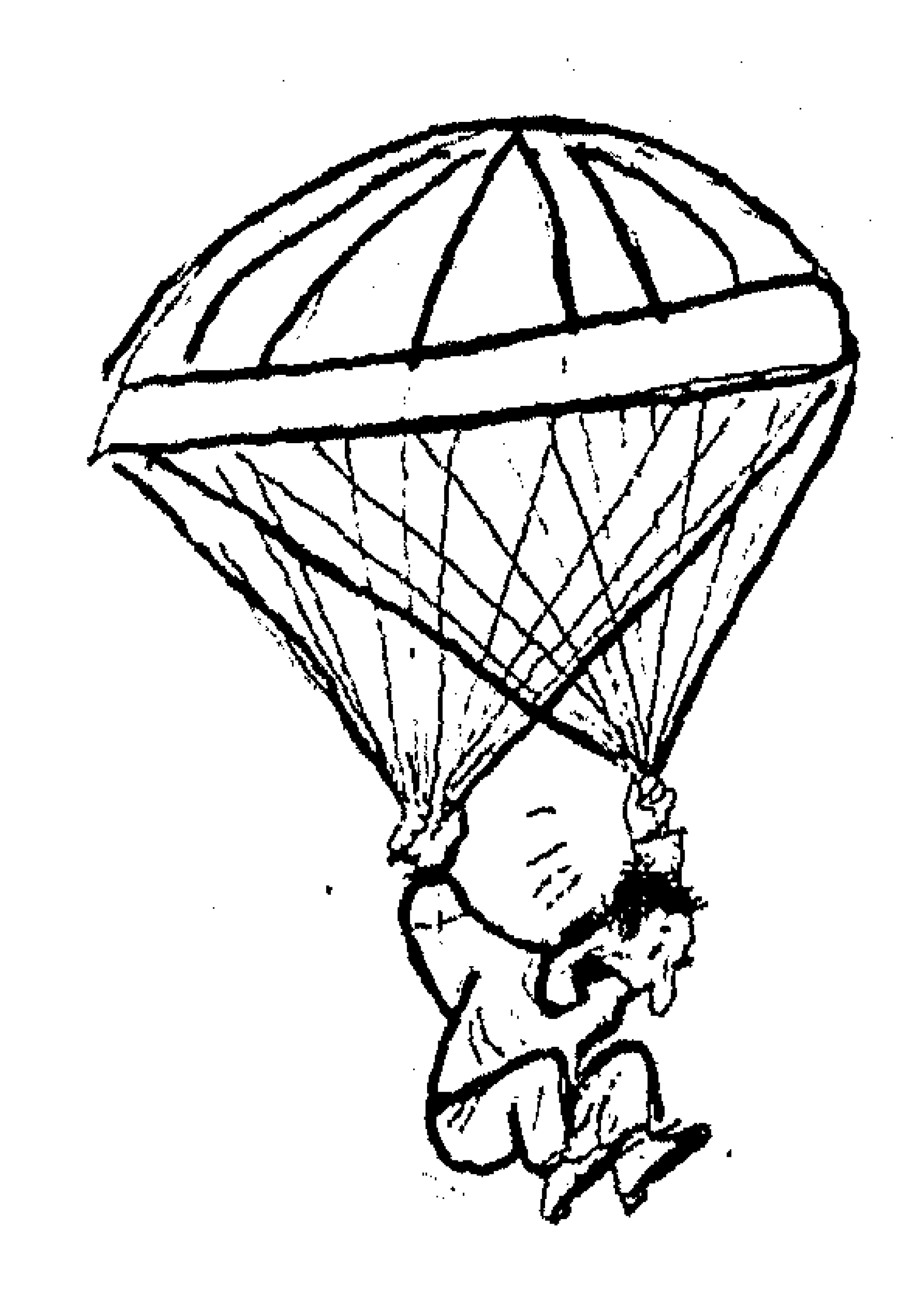
الإدراك

أولاً : ما هو الإدراك؟

ثانياً : موقع الإدراك على خريطة السلوك .

ثالثاً : خصائص الإدراك.

رابعاً : المتغيرات الاجتماعية والبيئة المؤثرة في الإدراك



أولاً : ما هو الإدراك ؟ WHAT IS PERCEPTION?

يمثل الإدراك العملية التى يتم بمقتضاها تنظيم وترجمة وتفسير المعلومات التى تصل إلى العقل من البيئة الخارجية المحيطة .

ويستغل الفرد المعلومات التى تصل إليه ، ويقوم عقل الإنسان بمجرد أن تصل إليه هذه المعلومات بمحاولة التعرف عليها من خلال مراجعة ما يصل إليه منها مع ما هو مخزون لديه منها أو في المعلومات أو الخبرات قريبة الشبه منها فى ذاكرته .

وذاكرة الإنسان هى مخزن المعلومات والخبرات السابقة التى مرت به ، وما تحتويه هذه الذاكرة ليس ثابتاً أو جامداً ، ولكنه يبدو فى حالة حركة ونشاط دائم ، حيث تتأثر المعلومات المخزونة بعمليات التحديث والتطوير التى تصل إليها ، وفى نفس الوقت تقوم المعلومات المخزونة بالتفاعل مع ما يصل إليها للوصول إلى شكل مقبول للمعلومات فى صورتها الجديدة . ***أى أن المعلومات المخزونة فى ذاكرة الفرد تؤثر وتتأثر بالمعلومات الحديثة .***

ولاشك أن زيادة قدرة الإنسان على الإدراك الصحيح للأمور ترتبط بقدراته على تخزين المعلومات والخبرات بشكل منظم ، حيث تتيح له فرصة استخدامها بشكل سريع فى تفسير ما يصادفه أو يقابله من أحداث .

ويحتاج العقل إلـى التنظيـم الفكـرى أو المعرفـى Cognitive Organization ويقوم هذا التنظيم الفكـرى علـى تصور مجموعة من الملفات التى تضع المعلومات والخبرات المتشـابهة فى مجموعة واحدة على ملف واحد ، مما يسهل عملية الاستفادة بـها عند الحاجة إليها ، وبالتالى تؤدى إلى سرعة وقوة إدراك الفرد للأمور.

ويتم تخزين المعلومات غالباً فى ذاكرة الإنسان بأكواد أو علامات خاصة ، وهى تأتى غالباً وفقاً لعنصرين ، هما :

1- خصائص الأشياء :

يختلف إدراك الأفراد للأمور أو الأشياء طبقا لعوامـل عديـدة ، فالبعض ينظر إلى التعليم على أنه شهادة تعطيه وصفاً اجتماعياً متمـيزاً ، فى حين ينظر إليه البعض على أنه مستقبل يؤهله للتعمق فى البحـث والمعرفة ... وهكذا .

وعندما نقوم بجمع خصائص الأشياء التى نتعـامل معـها فـى حياتنا كلا منها حدة ، فان ذلك سوف يعبر بطبيعته عن الإطار المعرفى Cognitive Context .

2- العلاقات السببية :

وهذا العنصر يعبر عن طبيعة ومدى الارتباط الذى يوجـد بيـن الأحداث والأشياء . حيث إنه عندما تتوالى مجموعة أحـداث معينـة أو تتزامن فى جسم الإنسان - على سبيل المثال - فإن الطبيب يسـتطيع أن يستدل منها على نوع المرض .

ثانياً : موقع الإدراك على خريطة السلوك :

Perception on Behavior Map

كما سبق أوضحنا أن ***التصرف الإنساني*** (الاستجابة) يحدث نتيجة وجود مؤثر أدى لحدوث اختلال مؤقت للتوازن السلوكي ، مما يدفع الفرد نحو هدف معين لتحقيق الإشباع المطلوب حتى يعود إلى حالة التوازن .

والمثيرات (المؤثرات) Stimulus متنوعة ، وهي أما أن تكون مثيرات :

خارجية – من البيئة المحيطة ، أو من الآخرين .

داخلية – نشاط داخلي مثل الانفعال والقلق .

وهناك أجهزة حساسة لدى الإنسان لالتقاط المؤثرات الخارجية والداخلية ، وتقوم بتكويدها (ترميزها) وتنقلها وتوزعها في صورة تدفقات عصبية تصل إلى العقل حيث تتولد الإحساسات الأولية .

وعملية تولد الإحساسات تخرج من المخزون المعلوماتي والخبرات والتجارب التي يتم استنفارها ، وفي هذه اللحظة يتولد الإدراك **percept** .

وعملية الإحساس أو الإدراك هذه وظيفة مهمة في الإنسان حيث تمثل جهاز الإعلام الخاص الذي ينقل إليه ما يدور حوله .

وعندما يشعر أو يحس بتغيير ما ويحدث الاختلال في الوعي المتكون لديه من قبل ، فإنه سوف يحاول إحداث التوازن في وعيه من خلال الجهد الإدراكي أو الجهد الفعلي الذي يوجهه نحو الذات أو البيئة.

فالإدراك آلية تعمل على تحديد المعانى الأساسية ، فى نفس الوقت تقوم من خلال المعلومات والخبرات السابقة بإعطائها دلالة ما ، ويتم ذلك بسرعة فائقة بعد استقبال المعلومات أو المؤثرات المقاومة من الداخل والخارج .

وتلعب قدرات الفرد الذهنية دوراً بارزاً فى تنظيم وتنشيط عملية الإحساس .

وعملية الإدراك عملية نفسية يقوم الفرد من خلالها بتفسير الواقع ويصدر الأحكام عليه . وينشأ الحقل النفسى من الخبرات التى يكتسبها الفرد، كلما زادت هذه الخبرات ، يصبح الفرد غنياً بما لدية منها حيث إنها تساهم وتوسع القدرات الإدراكية له.

ومن خلال ما يكتسبه الفرد من معرفة ومعلومات فإنه يحدد ويرسم الإطار المناسب الذى يستخدمه فى تصنيف المؤثرات المختلفة وإقامة العلاقات فيما بينها.

ويوضح النموذج التالى (نموذج J.P. Hogue) علاقة الإدراك بالمثير والإحساس والدوافع .

والتحفيز هو ما يدفع الفرد إلى النشاط الفعال ، حيث يسعى الفرد إلى إشباع حاجاته بصفة عامة ، والحيوية منها بصفة خاصة ، ولاشك أن عملية التحفيز تتناسب طردياً مع قوة الحاجة ، وعدم تحقيق أو إشباع الحاجة يمثل اختلالاً فى التوازن يؤدى بدوره يؤدى إلى حدوث التوتر فى الجانب أو الحقل النفسى .

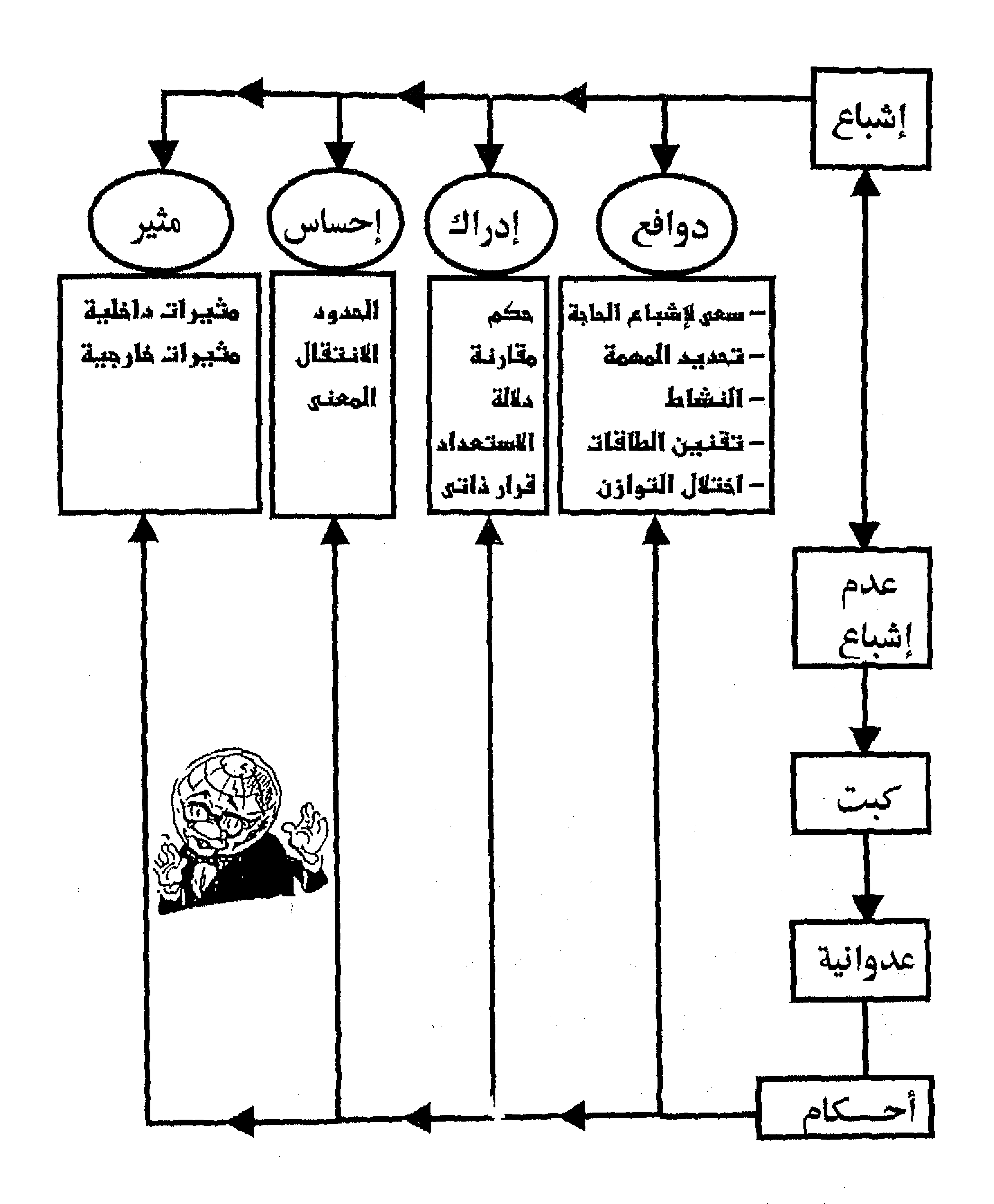
وتكمن قوة الحاجة فى نفس طبيعتها ، أو فى النتائج التى يمكن أن تؤدى إليها فى حالة عدم إشباعها .

ويمثل التحفيز الطاقة المتولدة والتى تتحول إلى قوة موجهة نحو الهدف المطلوب ، والى إعادة حالة التوازن التى كانت عليها من خلال إشباع الحاجات التى تولدت حديثاً ، وتمثل الدوافع المحرك الذى يكيف الفرد مع محيطه .

وفى حالة بقاء الفرد فترة طويلة فى مرحلة اللاتوازن ، حيث لم يشبع حاجاته ، سوف يتولد بداخله حالة من الكبت تتحول إلى العدوانية ، والتى لا يمكن إيقافها إلا بمثير خارجى آخر يستطيع أن يشبع حاجاته المنقوصة .

وكما يبدو فإن إشباع حاجات الفرد ليست عملية بسيطة ، وهنا يظهر مدى تعقد العلاقات الإنسانية . فكل إنسان يحاول من خلال أنشطته وحركته أن يشبع حاجاته المتعددة فى المجالات المختلفة . ويجب أن يدرك الإنسان أنه إذا أراد أن يأخذ فعليه أن يعطى، حتى يسير فى طريق يمكن من خلاله تبادل عملية الإشباع للحاجات .





J.P HOGUE (198.)L; Homme et 1 organisation
motreal: Beauchemin / Commerce

ثالثاً : خصائص الإدراك :

perception characteristics

العلاقة بين الطرفين لها بعض السمات منها :

1- ***تسهل معرفة الفرد لنفسه*** جيداً في أن يرى الآخرين بصورة واقعية ، فكلما كان فهم الإنسان لذاته ضعيفاً كان إدراكه للآخرين ضعيفاً أيضاً .

2- ***معايير التصنيف والتقييم*** التي يستخدمها الفرد مع الآخرين دائماً ما تكون هي نفسها التي يستخدمها في التفاعل مع الآخرين .

3- ***الأفراد الذين يشعرون بالسلام الداخلي*** أو الذين لديهم درجة عالية من الرضى عن أنفسهم تكون درجة رضاهم عن الآخرين عالية ، والعكس صحيح ، وعلاقة الحب مع الآخرين في بعض الأحيان تتوقف على مدى توافر السمات المقبولة لدينا فيهم.

4- ***الإدراك عملية اختيارية*** ، حيث إنه قد نلاحظ أن كل المعلومات والمثيرات المحيطة لا تؤثر في الفرد . وذلك لصعوبة استيعاب جميع ما يصل إليه.

فالفرد يختار مثيرات ضعيفة سواء أكان واعياً لها أو غير واع ولكن سلوكه في النهاية يتأثر بها . ولكن هناك بعض العوامل التي تؤثر على استجابتنا لتلك المثيرات وهي:

- درجة الانتباه.
- حجم وتركيز المثير موضوع الإدراك.
- التكرار.

5- يميل الإنسان إلى ***الإحاطة بالأشياء*** في صورة متكاملة .

6- ***تتميز عملية الإدراك بالاستقرار*** طبقاً للمعانى التى أدركها الإنسان من قبل ، ويستمر ذلك طول العمر ، أو على الأقل فى بعض الأمور لفترات محددة لحين تغيير المؤثرات والاستجابات.

7- ***تتباين عملية الإدراك*** بين الأفراد طبقاً لما لديهم من خبرات ومعلومات مخزونة.

8- ***هناك مجموعة من العوامل تتفاعل مع بعضها لتحديد مدركات الفرد وأفكاره نوجز منها:***

- ***التركيب الوراثى*** والفسيولوجى للإنسان.
- ***الحاجات*** التى يسعى الفرد إلى إشباعها.
- ***البيئة*** المادية والاجتماعية المحيطة.
- ***المعلومات*** والخبرات والتجارب التى يحملها الفرد.




العوامل المحددة
لمدركات الفرد
التركيب الوراثى
والفسيولوجى
البيئة المادية
والاجتماعية
المحيطة
الحاجات التى
يسعى الفرد
لإشباعها
المعلومات والخبرات
والتجارب التى
يحملها الفرد

رابعاً : المتغيرات الاجتماعية والبيئية المؤثرة في الإدراك :

SOCIAL AND ENVIRONMENTAL CHANGE EFFECT OF PERCEPTION

هناك عوامل رئيسية تؤثر في إدراك الفرد ، ويمكن أن نحددها في :



- **القيم** Values
- **الاتجاهات** Attitudes
- **الدوافع** Motives
- **الخبرات السابقة** Previous experience

ففى مجال القيم كلما زاد اهتمام الفرد بمجال معين ، زادت قدرته وسرعته فى إدراك الكلمات والمعانى المرتبطة بهذا المجال.

وفى الوقت نفسه فإن الإنسان يدرك ما يريده الآخرون الذين يتفقون معه فى اتجاهاتهم (ميولهم ورغباتهم) ، حيث يستطيع أن يتجاوب ويتفاعل معهم بسرعة وسهولة أكثر.

ونستطيع أن نستخلص مما سبق أن عرضناه ***أن كل فرد لديه استعداد طبيعي للإدراك*** Perceptional readiness .

وهذا لا يقتصر على حاجات الفرد وسعيه الدائم لإشباع هذه الحاجات ، بل إنه يشمل أيضا عنصر التوقع فى عملية الإدراك فنحن نتوقع أن نرى الأشياء طبقاً لصورتها الحقيقية ، وحتى لو عرضت علينا بصورة

مخالفة للواقع فإننا نراها بصورتها الواقعية التى سبق أن أدركناها بها . فنحن ندرك الأشياء طبقا لما تعلمناه واكتسبناه من خبرات عدة سنوات سابقة. وما ندركه لا يتوقف فقط على ما يعرض علينا ، بل يتوقف على مجموعة من العوامل التى تتدخل فى إدراكنا ، ومنها الحاجات والدوافع والقيم والمعتقدات والاتجاهات كما سبق أن ذكرناه .

وعلاقاتنا مع الآخرين تمثل علاقات متداخلة ، فنحن نسعى لإشباع حاجاتنا من خلال تفاعلنا مع الآخرين ، وإدراكنا لذلك يتحدد بما ندخله من عوامل فى المواقف . فإدراكنا للأمور فى تعاملنا مع الآخرين يتأثر بمجموعة من العوامل المتداخلة لشخصيات الأطراف المختلفة والموقف والحدث نفسه .

ولعل من الأهمية أن نوضح أن ***الإدراك المتحيز*** **Streoptype** والذى غالباً ما يؤثر سلباً على كفاءتنا وأدائنا الإدارى ، يأتى نتيجة لتأثرنا الشديد بماضينا وذاتنا ، ويؤدى ذلك إلى عدم إدراكنا السليم للأشخاص والأشياء ، ومن هنا يمكننا التعرف على المشكلات الرئيسية فى صناعة واتخاذ القرارات غير السليمة بالنسبة للقادة والمديرين .

الباب السادس

الحاجات الإنسانية

Human Needs



الباب السادس
الحاجات الإنسانية

أولاً : مفهوم الحاجات .

1- التعريف .

2- أنواع الحاجات .

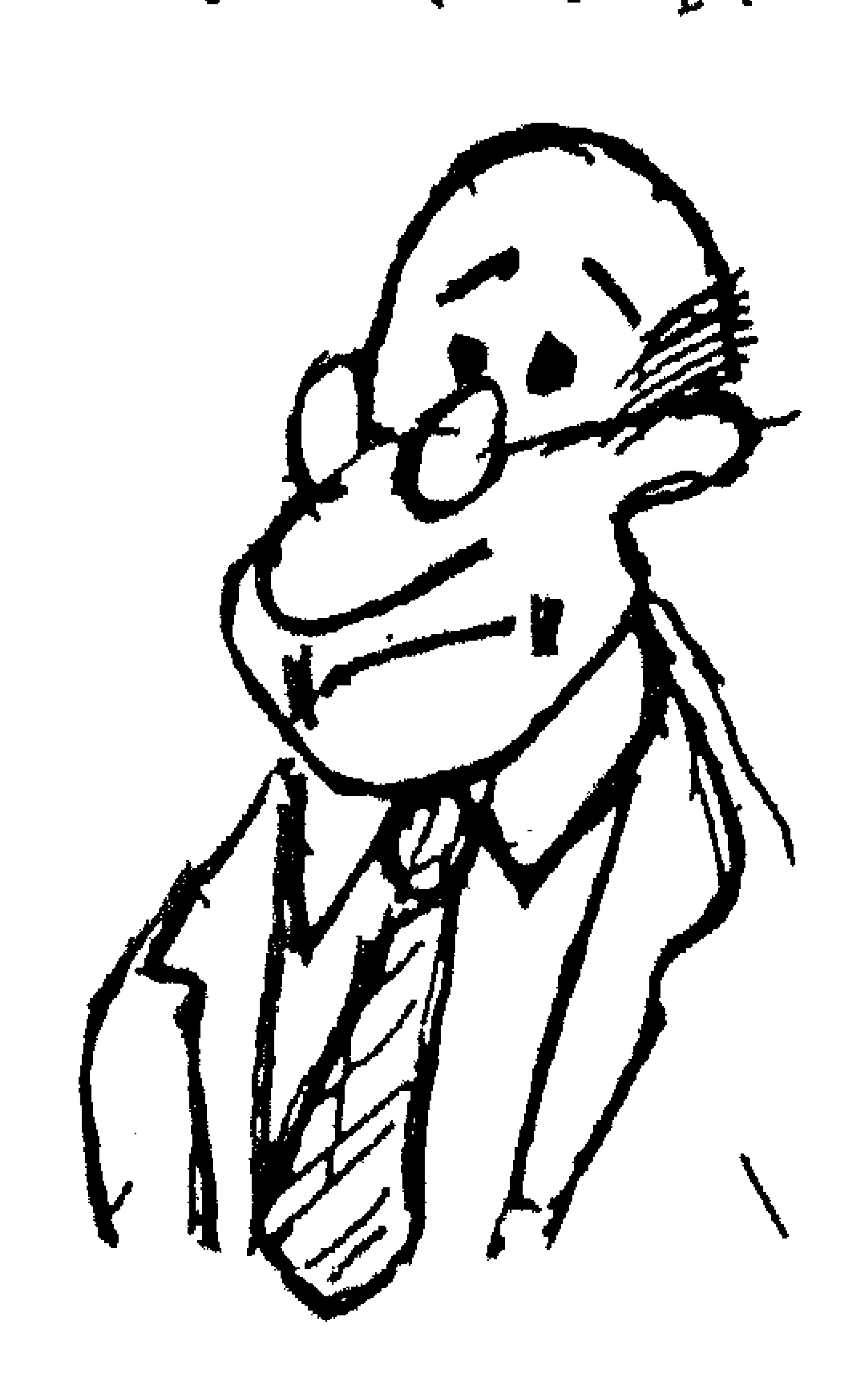
ثانياً : الحاجات الأولية والثانوية .

ثالثاً : الحاجات البيولوجية والاجتماعية والذاتية .

رابعاً : تغير مفاهيم الحاجات (حديثاً) .

خامساً : ماسلو والترتيب المتدرج للحاجات .

سادسا : اثر عدم إشباع الحاجات على السلوك



أولاً : مفهوم الحاجات الإنسانية :
HUMAN NEEDS CONCEPT

1- التعريف:

تتطلب محاولات فهم سلوك الإنسان ، التعرف على الحاجات الإنسانية المنشئة لهذا السلوك نتيجة سعى الإنسان لإشباع هذه الحاجات0

ولكن حاجات الإنسان ليست مجرد حاجات مادية فقط مثل الأكل والشرب ، ولكن له حاجات معنوية كثيرة تؤثر في إحداث التوازن النفسى من خلال علاقته بالآخرين بالإضافة إلى الحاجات النفسية الداخلية .

والحاجة الإنسانية قوى إيجابية تسبب الميل المستمر نسبياً والذى يدفعه إلى السلوك بطريقة معينة وتنشأ الحاجات لدى الفرد إما عن طريق المتغيرات الداخلية التى ترجع لبعض العوامل البيولوجية أو الفسيولوجية أو نتيجة بعض المثيرات الخارجية التى تظهر فى المجال المحيط بالفرد .

وتبدو هذه الحاجة واضحة من خلال السلوك الباحث عن الهدف فى العالم الخارجى ، وبصفة خاصة عند إعاقة هذا السلوك أو عند الفشل ، ومقاومة الفرد لأسباب الفشل وإصراره على تحقيق الهدف وإشباع الحاجة.

2- أنواع الحاجات : Types of Needs

تناول الكثير من العلماء الحاجات الإنسانية من خلال تصنيفها لأنواع مختلفة .

وقد وضع كرونباك Cronbach (1977) تصنيفاً خماسياً للحاجات ، وهى:

- الحاجة إلى الحب .
- الحاجة إلى علاقات الأمن مع السلطة.
- الحاجة إلى مرافقة الأقران .
- الحاجة إلى الاستقلال الذاتى .
- الحاجة إلى الاقتدار واحترام الذات .

ويؤكد كرونباك إلى أن هذه الحاجات هى أكثر الحاجات ارتباطاً بمواقف التعليم ، لأنها تعتبر مصادر للدافعة الإيجابية ، وتظهر بصورة واضحة .

وقد وضع *Maslow* نظاماً هرمياً (خماسيا أو سباعياً) معبراً عن تدرج حاجات الفرد زمنياً ويقوم على أساس نمو رغبات الفرد تصاعدياً ويقوم أيضاً على أساس الأهمية النسبية لإشباع الحاجات التى فى المستوى الأعلى بعد إشباع الحاجات التى مثلها .

ثانياً : الحاجات الأولية والثانوية :

PRIMARY AND SECONDARY NEEDS

1- الحاجات الأولية Primary Needs

وهى الحاجات المادية الأساسية التى يحتاج الجسم إلى إشباعها ويواجه الإنسان مخاطر جسمية تهدد بقائه إذا فشل فى إشباعها وذلك مثل التنفس والأكل والشرب .

وبعض هذه الحاجات يتم إشباعها بشكل تلقائى من الطبيعة ، حيث تساعد الإنسان على الحفاظ على توازنه وبالتالى على بقائه ، بينما تساعد بعض العوامل البيئية الأخرى على أن يسلك الفرد سلوكاً معيناً للتكيف معها ، مثل الهروب من الصقيع والبرد ودرجات الحرارة المرتفعة . ويمثل الجنس إحدى الحاجات الإنسانية التى تساعد على حفظ بقاء الإنسان .

2- الحاجات الثانوية : Secondary Needs

وهى مجموعة من الحاجات التى تتكون وتنمو منذ بداية حياة الإنسان وتؤثر فى سلوكه ويطلق عليها الحاجات الاجتماعية Social Needs وهى غالباً ما تقسم إلى جزئين :

- **حاجات الانتماء** Affiliative

وهى الحاجات التى تتعلق بالحب والزمالة والصداقة ، وتظهر هذه الحاجات وتنمو نتيجة لوجود الفرد ضمن مجموع من الأفراد.

- **حاجات الذات Egoistic**

وهى تعبر عن الحاجات النفسية للفرد التى تحقق له مركزا مقبولا أو متميزاً بين الآخرين ، وتشمل هذه الحاجات القـــوه والمركـــز الاجتماعى والتقدير والاحترام والتميز والتفوق ... وهكذا .

- **حاجات حب الاستطلاع Curiosity**

وهى تعبر عن حاجة الإنسان للاتصال بالبيئة المحيطة به ، ولأن يجد تفسيراً مقبولاً ومعقولاً لكل ما يدور حولــه ، ولذلـــك يولـــد الإنسان ولديه حاجة إلى البحـــث عـــن المكونـــات والأســـباب والتفسيرات الخاصة بالأحداث والأشياء والظواهر التى يواجهـــها أو يراها حوله.



ثالثاً : الحاجات البيولوجية والاجتماعية والذاتية :
BIOLOGICAL & SOCIAL AND EGOISTIC NEEDS

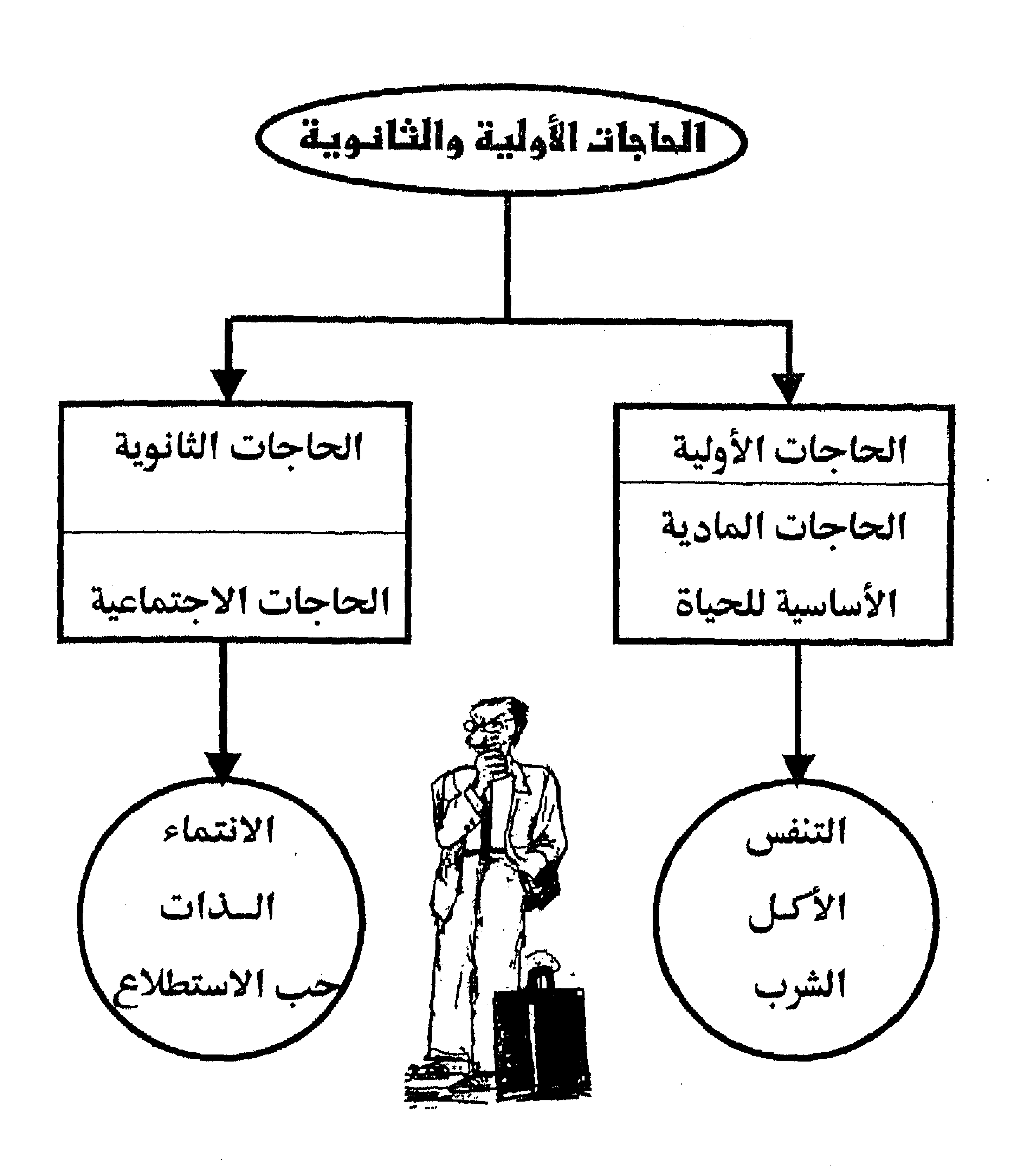
تتحدد الحاجات المحركة لنشاط الإنسان فى الحياة فى الحاجات البيولوجية (الفسيولوجية) والاجتماعية والذاتية .

1- الحاجات البيولوجية (الفسيولوجية) :
Biological Needs

وهى الحاجات الأساسية التى يؤدى عدم إشباعها إلى الإضرار بحياة الإنسان . فالإنسان يحتاج إلى الشراب والطعام والتنفس والنوم والزواج ... وهكذا . وإشباع هذه الحاجات بشكل إرادى أو لا إرادى يمثل بقاء الإنسان .

ويسعى الفرد باستمرار ليس لمجرد إشباع هذه الحاجات بل يمتد ذلك إلى تأمين استمرارية الإشباع .فالإنسان لا يسعى إلى مجرد الإشباع ، ولكنه يبذل الجهد المناسب للحصول على الأمان المستقبلى لإشباع هذه الحاجات .

وتعبر الدوافع الفسيولوجية عن الحاجات الأولية ، ويترتب على إشباعها استعادة التوازن البيولوجى للفرد أو النزوع إلى الاتزان البدنى **Homeostasis** . وديناميكية الاتزان البدنى عملية تنظيمية تهدف إلى المحافظة على المستوى الأمثل ، والذى يتسبب أى انحراف عنه فى حدوث حاجة ، وينتج عن هذه الحاجة دوافع تكون بدورها القوى الحافزة للفعل .



تقسيم حاجات الإنسان إلى أولية وثانـوية

2- الحاجات الاجتماعية : Social Needs

وتمثل الحاجات الاجتماعية المحرك للدوافع التى يتعامل الفرد بها وتختلف أهمية هذه الحاجات بين الأفراد .

وتختلف درجة الحاجة الاجتماعية بين الأفراد وبعضهم البعض والإنسان كما هو معروف كائن اجتماعى ، يسعى إلى أن يعيش مع مجموعة أو مجموعات من الأفراد .ولا يكتفى الإنسان بمجرد وجوده، ولكنه يتفاعل مع الآخرين وتظهر لديه من خلال هذا التفاعل حاجات الحب والتعاطف والصداقة كمسميات لعلاقات ذات معانى توضح أنواع الارتباط المختلفة .

وتتأثر هذه العلاقات بالقواعد والنظم والسياسات التى يفرضها المجتمع المحيط سواء أكانت الأسرة ، أم العائلة ، أم مكان العمل.
ويمكن تقسيم هذه الحاجات إلى :

- الحب والتعاطف .
- الزمالة .
- القبول من الآخرين .

فالإنسان بجانب علاقات الود والحب والتعاطف يحتاج إلى أن يشعر بقبول الآخرين له كعضو فى جماعة أو مجتمع . وتبدو حاجة الفرد للقبول من خلال علاقات المودة والمجاملات والاهتمام .

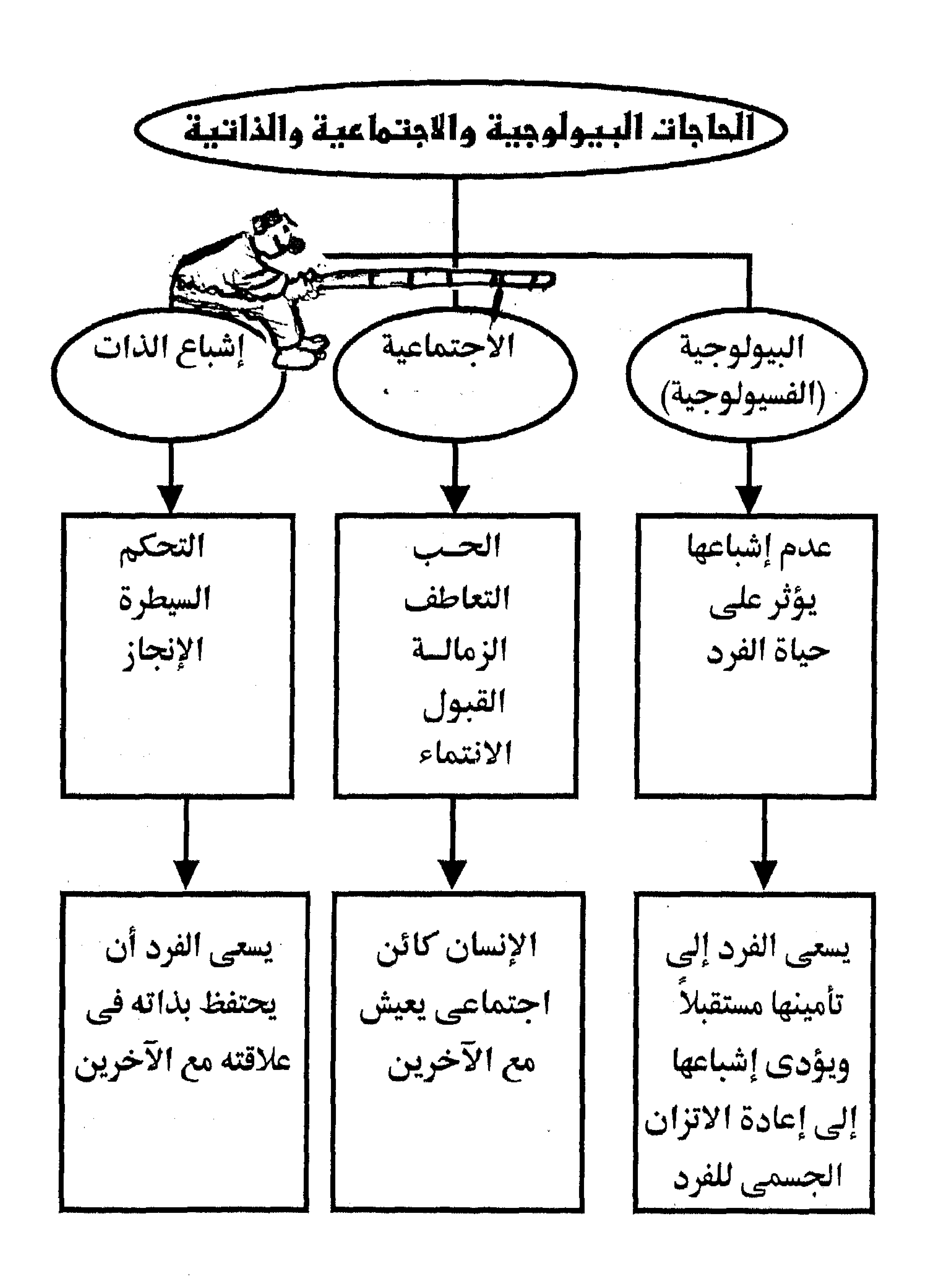
3- حاجاته لإشباع الذات : Egoistic Needs

يبدو أن علاقة الإنسان بالآخرين في صورة أفراد وجماعات ليست علاقة بسيطة ، ولكنها مركبة ومعقدة . فالإنسان عندما يسعى إلى إشباع حاجاته البيولوجية والاجتماعية ينطلق لتحقيق حاجات أخرى موجودة لديه ، ولكنها تظهر مع استكمال حاجات أخرى أو مع وجوده في بيئات تستدعى أو تعمل على ظهور هذه الحاجات.

فالبرغم من أن الفرد يسعى إلى التعامل مع الآخرين ، إلا إنه في نفس الوقت يحاول أن يحتفظ بذاته وما تحمله من قيم واتجاهات، وكلما زادت درجة نمو ونضوج الأفراد ، تنامت لديهم الحاجة إلى وجود ***نوع من التحكم والسيطرة على البيئة المحيطة*** ، ويمثل ظهور أو نمو هذه الحاجة تطورا طبيعيا لنمو حاجته لاعتراف الغير به في أنه ذو تأثير في المجتمع . وذلك بهدف تحقيق حاجته للشعور بالاستقلال .

ويسعى الإنسان في الحياة ليس من أجل الحصول على لقمة العيش فقط كما يحلو للبعض ان يقول . ولكن - كما سبق أن ذكرنا - هناك حاجات اجتماعية بالإضافة إلى ما نتحدث عنه من حاجات إثبات الذات .

وفي مجال الشعور بالإنجاز فالفرد لا يكتفى بمجرد توافر القدرة لديه على الإنجاز ، ولكنه قد يذهب إلى ما هو أبعد من ذلك ، حيث يحاول أن يشبع حاجات إنجاز أشياء حقيقية لها قيمة في حياته وحياة الآخرين ويمكن للفرد أن يحقق هذه الحاجة أو يشبعها في مجال عمله حيث يعنى ذلك مزيدا من الارتباط والابتكار . ولكنه اذا فشل في ذلك فإنه قد يلجأ لإشباع هذه الحاجة في مجالات أخرى خارج العمل .



الحاجات البيولوجية والاجتماعية والذاتية
البيولوجية (الفسيولوجية)
الاجتماعية
إشباع الذات
عدم إشباعها يؤثر على حياة الفرد
الحب التعاطف الزمالة القبول الانتماء
التحكم السيطرة الإنجاز
يسعى الفرد إلى تأمينها مستقبلاً ويؤدى إشباعها إلى إعادة الاتزان الجسمى للفرد
الإنسان كائن اجتماعى يعيش مع الآخرين
يسعى الفرد أن يحتفظ بذاته فى علاقته مع الآخرين

رابعاً : تغير مفاهيم الحاجات حديثاً :

Change of Needs Concepts

كان يعتقد سابقاً أن الفرد عندما يشبع حاجته فإن هذه الحاجة تفقد القدرة على الدفع وتظهر حاجة أخرى تكون لديها قوة دفع اكبر، كما كان معلوماً أن جميع الحاجات تتحرك في وقت واحد ، والقوة التي تحدد النشاط هي تلك القوة التي يمكن للفرد أن يحقق بها أكبر قدر من الإشباع .

وكما يبدو من سلوك الإنسان عندما يشبع حاجة معينة ، فإن هذا لا يؤثر على استمرار حاجته لإشباع الحاجات الأخرى ، بل يعتقد أن حدتها تزداد .

فعلى سبيل المثال كان الانتماء في التاريخ السابق يمثل مصدر أمان للفرد ، ولكنه مع التطور الحادث وبما أصبح يمثل مصدر استغلالية للذات . فلم يعد الانتماء قيداً على الفرد حيث يسعى إلى التميز ، وإلى أن يوائم بين الماضي وما يحمله من قيم واتجاهات وعادات وتقاليد وحاجته الجديدة التي تنمو بداخله في السعي إلى ما هو حديث ، وربما يعني ذلك أن الفرد يكون قد انتمى إلى مجموعة في مرحلة من حياته ، ولكنه قد يضطر للسعي للانفصال عنها في مجالات إشباع حاجاته المتنامية.

وإذا كان الخيال الذي يستمد منه مفهومه لإشباع جميع حاجاته بشكل متكامل يكتسب ثراءه وقوته من البيئة والواقع المحيط ، فأن الفرد ينطلق من هذا المحيط ، يؤثر فيه ويتأثر به .

ونظراً لأن البيئة والمجتمع المحيط متحرك ومتطور وغير ثابت أو جامد فلا بد للأفراد أن يتمكنوا من استيعاب القيم الأساسية فى مراحل نموها وتطورها ، وإلا صعب على الفرد التبادل الثقافى .

ويقع الفرد دائماً بين قطبى الشد الفردى والجماعى ، ففى سعيه الخاص نحو تحقيق ذاته لابد من أن يحصل من الجماعة أو المجتمع الذى يعيش فيه على ضمانات تؤمنه وتعترف به بل ، وقد تعترف بتميز هذا الفرد عن بقية الأعضاء .

ومن خلال المعنى السابق يصبح الانتماء دلالة ... على تفتح الفرد، والمعانى التى تؤكد ذلك تعتمد على أن هذا الفرد لن يستطيع تحقيق هذا التفتح وهو معتمد على ذاته فى أن يصل إلى درجة مناسبة من الكمال، ولكنه يستطيع تحقيق ذلك داخل الجماعة التى ينتمى إليها ، وأن يتكيف مع أعضائها ، حتى لا تتعرض للاندثار والفناء . ولأن الفرد بدوره أيضاً يعمل على الخضوع لبعض معايير السلوك التى تحددها الجماعة حتى يتلافى عدم رضاء الجماعة أو اضطرارها إلى رفضه .

ولذلك فإن الانتماء يوثق الصلة بقوة وحجم الجماعة، فكلما ازداد حجمها ومساحتها فإن ذلك يعنى زيادة فرصة تخليها عن أعضائها . وفى كل الأحوال فإن الفرد فى سبيل الحفاظ على استقلاليته فإنه يسعى إلى استعادة ما فقده نتيجة سلطه الجماعة عليه ، ويضطر بذلك إلى أن يحاول التأثير عليها . لتحقيق أهدافه ، وذلك من خلال بحثه عن مصادر القوة للتأثير فى الجماعة مثل البحث عن السلطة داخل الجماعة .

ويمكن أن نوضح فى النهاية أن الفرد الذى نشأ فى معايير وأحكام اجتماعية معينة ، يعيش الآن فى عالم جديد تكثر فيه الاختلافات والآراء ، وذلك من خلال ما يوفره الإعلام بأشكاله المختلفة . وأصبح أمام الإنسان فيض من الاختيارات التى تغزى فيه الشعور بالانفراد وفى نفس الوقت تظهر له دائماً محدودية قدرته على الاستيعاب . فتدفق المعلومات السريع والمستمر من جهة ومن جهة أخرى مرور الوقت دون استيعابها أو استخدامها فى الزمان المناسب يرغمان الفرد على أن يعيش فى حالة من عدم الاستقرار.

فما كان صحيحاً بالأمس ويمثل قيماً ومعتقدات لكثيرين أصبح غير مرغوب ، وبل مرفوضاً اليوم ، وهناك مفاهيم جديدة حول نفس الموضوع تطرح الآن وتوقعات وتنبؤات مستقبلية مغايرة تماماً لما يطرح الآن . وعندما يكون الفرد عرضة لمثل هذه الزلازل ، فلا يبدو أنه سوف يتخلى عن حاجته للأمان ، وسوف يحاول أن يبحث عن خيط الأمان الزائف الذى يمكن أن توفره له التبعية ، وربما يركن إلى ضرورة الاعتماد على مبادراته الفردية .

ولحل الأزمة الحالية التى يواجهها الفرد لابد من إدراك أن فرضيات هذا الحل لا ترتبط بالمكونات الاجتماعية . بل ترتبط بالمكونات الفردية . فلابد للجماعة أن تعود إلى تقدير تصرف أفرادها وما يتميز به من دينامية ، فالفرد هو الذى يؤمن ويعتقد ويحدد نوعية الإيقاع ومدة تطوره .

والجماعة تسعى إلى تلبية بعض حاجاتها من خلال الإطار المعيارى والقيم التى تحدده ، ويجب أن يكون ذلك من خلال استجماع قوى وطاقات الأفراد وتوجيهها نحو هدف مشترك.

والفرد سوف يقبل السلطة الجماعية ، وينخرط تحت إدارتها بالقدر الذى تسعى فيه هذه السلطة إلى أن تستمد قوتها من تآزر جهود أعضائها المتفق عليها .

وبقدر ما يشعر الفرد بالحاجة إلى الأمان من خلال الانتماء للشكل المؤسسى ، فإنه بنفس القدر سوف يضع لنفسه طريقاً للنمو حتى يصل لدرجة التحكم داخل هذا البناء المؤسسى ، ويسعى إلى جعل المؤسسة متطابقة مع ما يريد . مما يعنى أن المؤسسة سوف تخضع فى النهاية للفرد أو خدمته . وعلى المؤسسة فى هذه الحالة أن تسعى إلى الاستقلالية فى علاقاتها مع الدولة وأن تغير ارتباطها بالفرد .



خامساً : ماسلو والترتيب المتدرج للحاجات :
MASLOW HEIRACHY

وضع إبراهام ماسلو Maslow نظاماً هرمياً خماسياً أو سباعياً للحاجات ، بحيث يكون الترتيب من القاعدة إلى القمة زمنياً حيث يعبر ذلك عن تاريخ الفرد فى إشباع رغباته وتنمو رغبات الفرد تصاعدياً حيث تحقق الرغبات الأدنى ثم الأعلى . ويعتمد هذا الترتيب على الأهمية النسبية لإشباع الحاجات فى القاعدة أولاً والى حد معين ، حتى تتمكن الحاجات فى المستويات الأخرى التالية من الظهور وممارسة تأثيرها على الفرد .

1- الحاجات الفسيولوجية: Physiological Needs

وهى التى تعبر عن حاجات الإنسان الأساسية ، وهى التى تحظى بالمرتبة الأولى ***وكما يذكر ماسلو أن الإنسان يستطيع الحياة بالخبز وحده*** ، ولكى يظل الإنسان حيا فان جسمه يحتاج إلى أن يقوم بوظائفه المختلفة ، وعدم قيام الجسم بأى من هذه الوظائف يؤدى لعدم الاتزان .وعندما يشبع الجسم حاجاته الأساسية هذه ، فإن حاجات أخرى سوف تظهر بعد ما يتحرر من سيطرة الحاجات الفسيولوجية .

ويتحرر الجسم من الحاجات الفسيولوجية ، ويخضع لسيطرة الحاجات الأخرى بصورة متداخلة ، حيث يحدث تزايد فى تأثير الحاجات الأخرى كلما تناقص تأثير الحاجات الفسيولوجية .

وفى هذا المجال لابد أن نذكر أن الذين قد تعـــودوا أن يشـــبعوا حاجاتهم الفسيولوجية يتحررون منها حتى لو تعرضوا لبعض الحرمـــان منها مستقبلا ، بينما تظل تسيطر هذه الحاجات تســيطر عليــهم دائمــاً وتحجب ماعداها بالنسبة لمن تعودوا الحرمان منها ، حتى لو تم إشباعها.

2- حاجات الشعور بالأمان : Safety Needs

لا يكتفى الإنسان بإشباع حاجاته الأساسية ، ولكنــه يبحث عن الشعور بالأمان ، أى آمناً وضامناً الحصول علــى احتياجاتــه الأساسية باستمرار، وأن يحقق الاستقرار من خلال تواجده فــى بيئــة اجتماعية آمنة وقيم روحية ودينية ونظام اجتماعى عادل ومستقر .

3- حاجات الحب والانتماء :Love and Belonging Needs

وتنطلق هذه الحاجات من الطبيعة الاجتماعيــة للإنسان ، وهى تعبر عن الرغبة فى علاقات الحب والحنان والارتبـــاط بالناس والجماعات ، حيث تظهر الحاجة للتعاطف ، والرغبة فى التقـــارب مع الآخرين ، وتحقيق المشاركة الوجدانية . ويبحث الفرد من خلال هــذه الحاجة عن الأصدقاء وشريك الحياة والأطفال .

4- الحاجة للتقدير Self-Esteem Needs

وتتضمن هذه الحاجة مفهوم القبــول الاجتماعى Social Acceptance ومعنى ذلك أن يكون الفرد مقبولاً من الجماعة، بل ويلاقى التقدير والاحترام منها ، ويؤدى ذلك إلى تحقيق الشعور بالثقــة لدى الفرد .ويؤدى إشباع هذه الحاجة إلى شعور الفــرد بتمــيزه عــن البعض، وتؤثر نجاحاته وفشله فى إشباع هذه الحاجة. وتؤثر شدة فاعلية هذه الحاجة لتجعله يعمل على تخطى العقبات التى تصادفه ، ويسعى مــن خلال الابتكار والتجديد والمنافسة إلى تحدى قدراته .

5- الحاجة إلى إثبات الذات : Self-Actualization

ويقول عنها ماسلو : إنها تعبير عن رغبة الفرد المتزايدة للتعبير عن ذاته والوصول إلى أقصى ما يمكن .

فهى تعبر عن رغبة الفرد فى استخدام أقصى طاقاته لخدمة المجتمع . ويسعى الفرد من خلال هذه الحاجة إلى أن يحقق وجوده فى المجتمع المحيط به والبعيد عنه بالصورة التى يرى فيها نفسه .

ملحوظة :

تورد بعض الكتب والمراجع تصنيف ماسلو حيث يعددها البعض بسبع حاجات كالتالى:

1- الحاجات الفسيولوجية **Physiological Needs**

2- الشعور بالأمان **Safety Needs**

3- الحب والانتماء **Love and Belonging Needs**

4- تقدير الذات **Self-Esteem Needs**

5- الفهم والمعرفة **Needs to Know and understand**

6- الحاجات الجمالية **Aesthetic Needs**

7- إثبات الذات **Self-Actualization**

سادساً : أثر عدم إشباع الحاجات على السلوك

EFFECT OF DISSATISFACTION NEEDS

وكما يبدو من استعراضنا السابق فإن الحاجات التى يسعى الإنسان إلى إشباعها تؤدى إلى ظهور ضغوط تعمل على ظهور أنماط سلوكية لمواجهة هذه الضغوط وإحداث التوازن المطلوب .

وكى يكون الإنسان متوازناً ومنضبطاً طبقاً لمعايير المجتمع الذى يعيش فيه ، فلا بد أن يشبع حاجاته بالطريقة الملائمة ، ليس فقط لصالحه هو ، ولكن للمجتمع المحيط به أيضاً .

ولكن ماذا يحدث لو فشل الإنسان فى إشباع حاجاته أو إذا اضطر إلى يحقق هذا الإشباع بأسلوب لا يعرفه أو يقبله المجتمع ؟

أن الإجابة عن هذا السؤال تعنى أننا أمام إنسان غير متوازن Maladjusted ، حيث إن الإنسان كما ذكرنا يكون قد فشل أو استخدم سلوكيات غير مقبولة فى تحقيق الإشباع ، والمظاهر السلوكية لذلك:

- ***كثرة الانتقال*** من عمل لآخر .
- ***رفض الواقع*** والعيش فى أحلام اليقظة .
- ***الشكوى المستمرة*** من العمل والآخرين .
- ***الكذب عند الحديث*** على المستوى الاجتماعى .
- ***التفاخر والتباهى*** كذباً بما لا يملك .
- ***الغيرة والحقد*** على الآخرين .

ونظراً لتعارض الحاجات مع بعضها فإنه قد يتم إشباع إحـدى هذه الحاجات على حساب حاجات أخرى . وغالباً لا يستطيع الإنســان أن يشبع كل حاجاته ، فيضطر إلى إعطاء أولوية لإشباع حاجات قبل الأخرى.

فالإنسان يعيش فى دائرة من الفضاء النفسى Psychological Life Space نتيجة لتعدد وتعارض حاجاته مع بعضها .

ومن العجيب حقاً أن العقبات التى تحول دون إشــباع الرغبــات ليست جسمانية أو مادية أو زمانية أو مكانية فقــط ، ***ولكنـها أيضاً كثيراً ما تكون وهمية ولا أساس لها فى الواقع .***

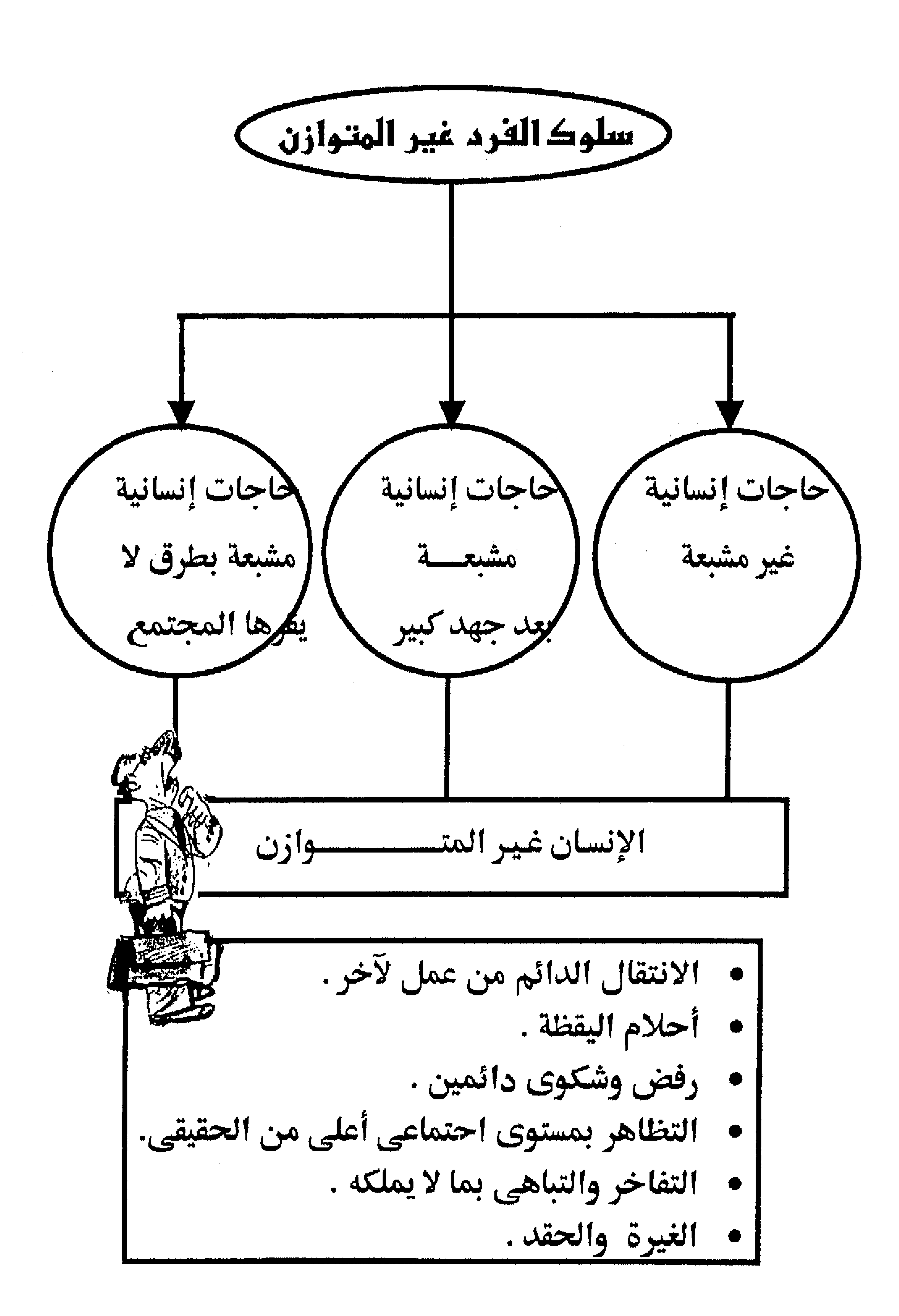
وفى مجال الواقع السلوكى الفعلى فإن الإنسان لا يجد كل ما يصبو إليه لإشباع رغباته ، ولذلك فهو فى صراع دائم فى المفاضلـــة بين البدائل المتاحة وكثيراً ما يجد فى نفسه أنواعاً مختلفة من الصراعات وهى:

1- صراع الاقتراب Approach Conflict

وذلك فى حالة ما تكون البدائل المتاحة كلها مرغوبة ، وتتعادل فى إشباع الحاجة والجاذبية .

2- صراع الابتعاد Avoidance Conflict

وذلك عندما تكون البدائل المتاحة أسوأ من بعضــها ، ويرغــب الفرد فى هذه الحالة فى الابتعاد عنها .



- الانتقال الدائم من عمل لآخر .
- أحلام اليقظة .
- رفض وشكوى دائمين .
- التظاهر بمستوى احتماعى أعلى من الحقيقى.
- التفاخر والتباهى بما لا يملكه .
- الغيرة والحقد .

3- صراع الاقتراب الابتعاد

Approach-Avoidance Conflict

وهو مزيج من الموقفين الاثنين حيث يكون هناك هدف جذاب وآخر غير جذاب ، وهذا هو النوع الشائع غالبا .

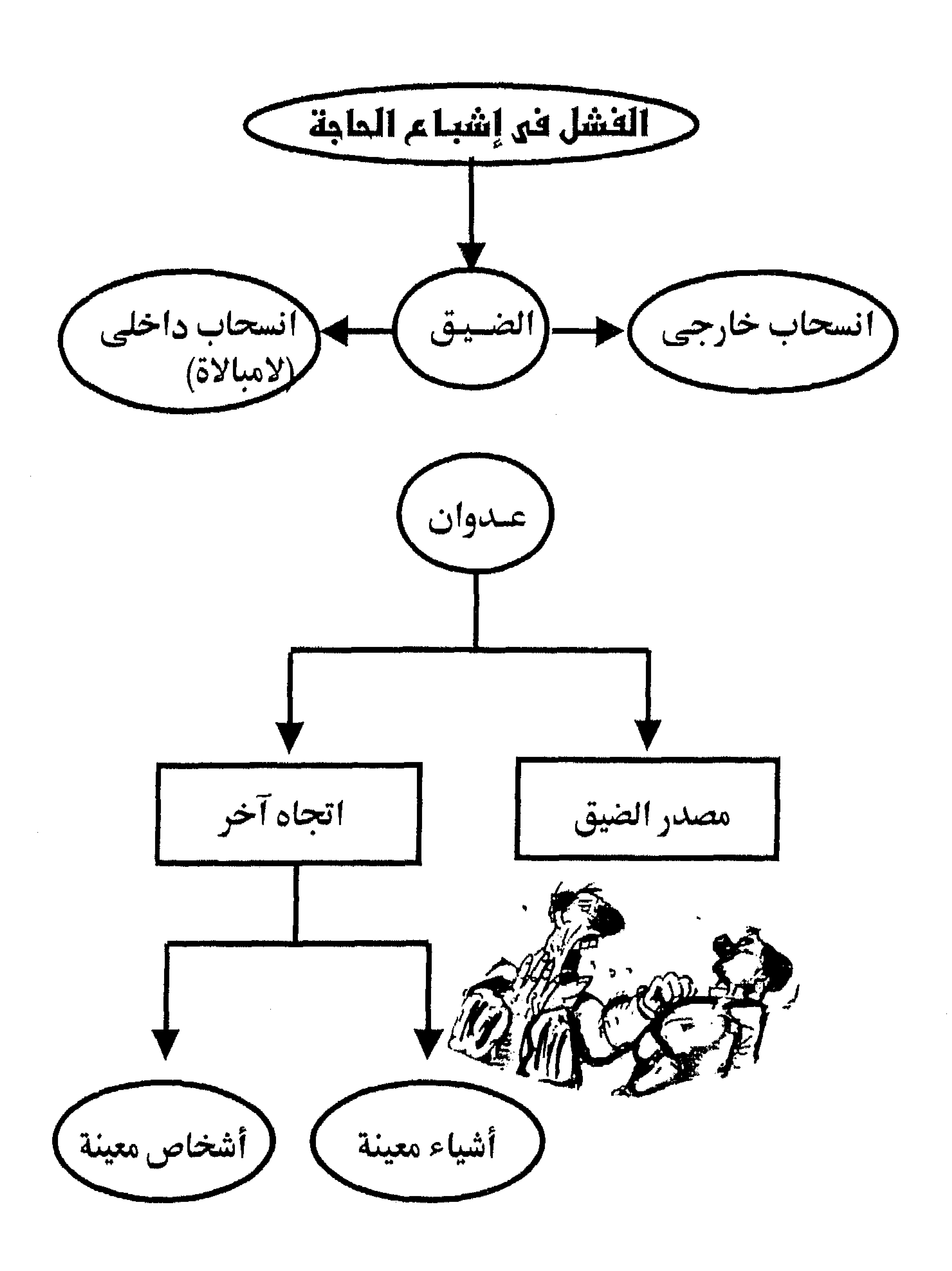
اثر عدم إشباع الحاجات :

يؤدى عدم إشباع الحاجات إلى الضيق **Frustration** ويواجه الفرد ذلك بالرغبة فى الانسحاب .وهذا الانسحاب قد يكون حقيقياً أو معنويا عن طريق اللامبالاة **Apathy** ، والابتعاد أو الانسحاب يعنى أن الفرد فى موقف عدائى مع المسببات ، حيث يتصرف بقوة ضد هذه المسببات أو ضد أشخاص آخرين . وإذا كان الهجوم على مصدر الضيق، فهذا يبدو طبيعياً ، حيث يعبر ذلك عن فشل الإنسان فى إشباع حاجاته . ولكن قد يتحول الفرد إلى الاعتداء على آخرين ليس لهم صلة بمصدر الضيق .

والعداء **Hostility** تسببه الدوافع الكافية التى تقف وراء العدوان **Aggression** ويتشكل فى الصورة المعبرة عن الضيق .

ويوضح الشكل التالى السلوك الناتج عن عدم إشباع الحاجات كما سبق أن ذكرنا .




الفشل فى إشباع الحاجة
الضيق
انسحاب خارجى
انسحاب داخلى
(لامبالاة)
عدوان
مصدر الضيق
اتجاه آخر
أشياء معينة
أشخاص معينة

الباب السابع

الدوافع الإنسانية

HUMAN MOTIVES



الباب السابع

الدوافع الإنسانية

أولاً : ما هى الدوافع ؟

ثانياً : أنواع القوى الدافعة .

ثالثاً : الحوافز .



أولاً : ما هى الدوافع ؟ WHAT ARE MOTIVES?

الدافع طاقة كامنة داخل الفرد ، تؤدى إلى استثارته كى يباشر سلوكا معينا ، حيث يختار الاستجابة المطلوبة فى عملية تكيفه مع البيئة الخارجية ، وذلك بهدف إشباع حاجته.

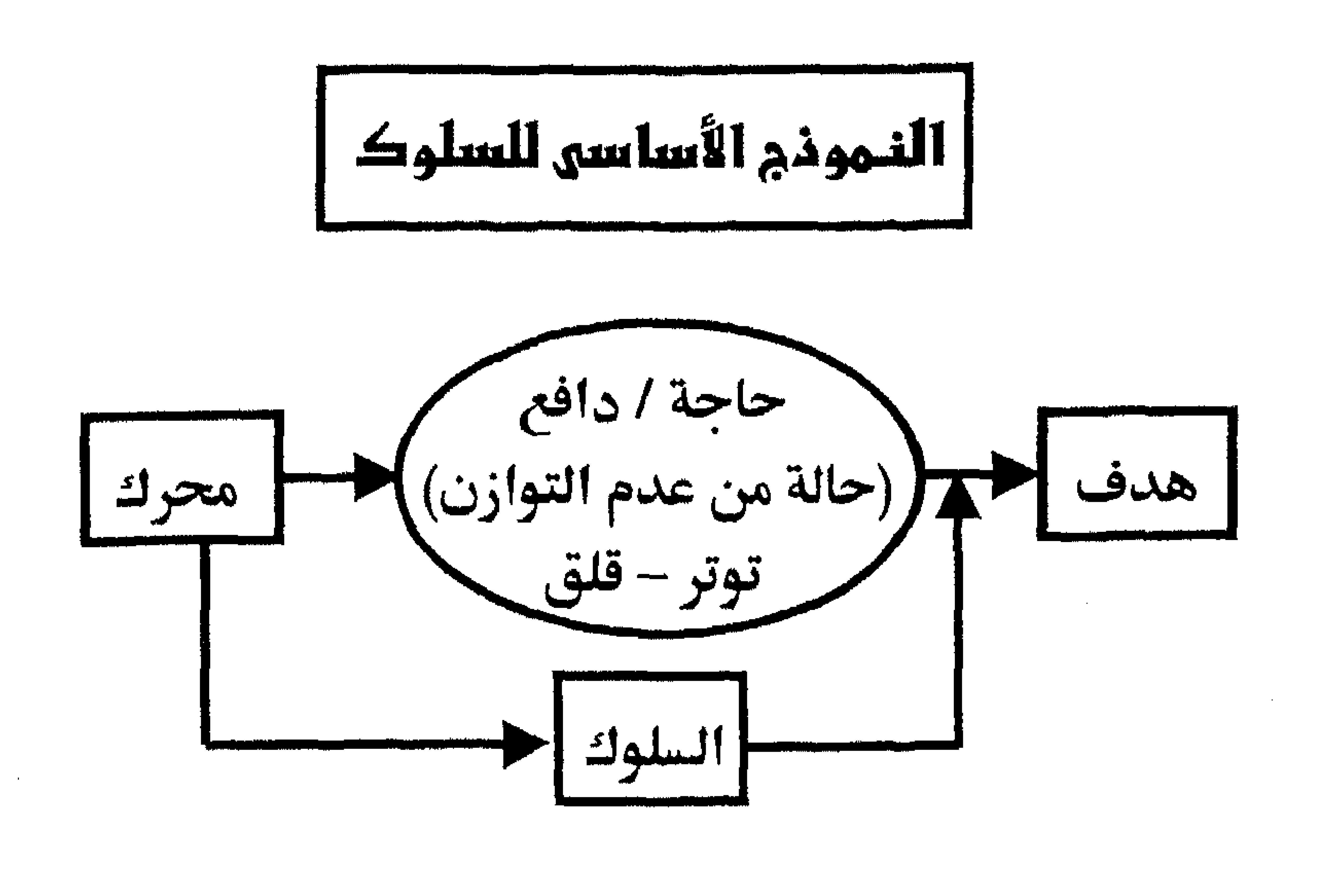
والدوافع هى الحاجات والرغبات الفردية غير المشبعة ، ولذلك فهى تمثل قوى داخلية محركة للفرد تؤثر على تفكيره وإدراكه وسلوكه لتوجهه صوب الهدف الذى يدفع الإنسان إلى معاشرة نوع معين من السلوك .

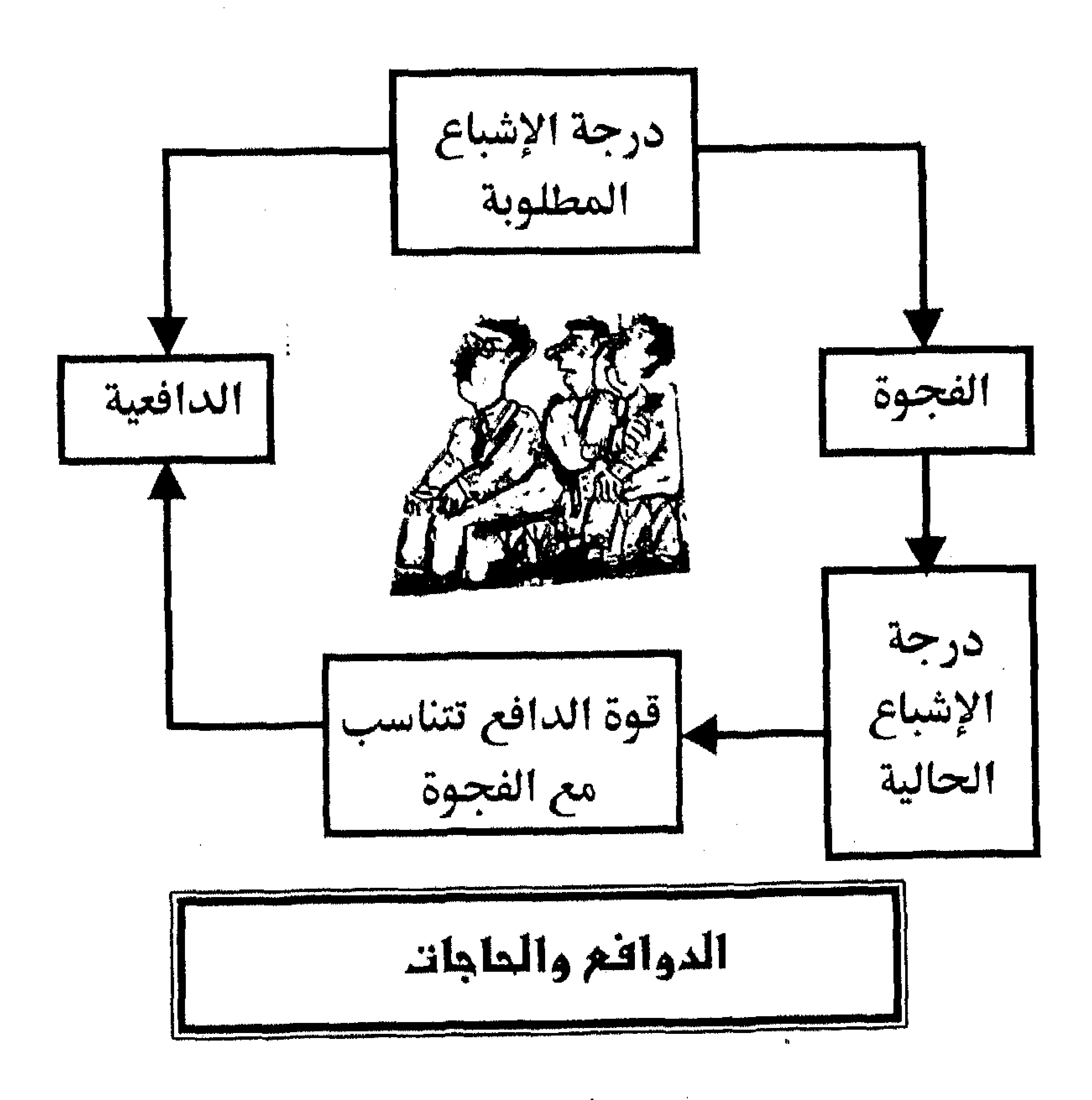
ويتولد الدافع الفردى نتيجة لعدم إشباع حاجة معينة أو لتطلع الفرد إلى المزيد من الإشباع سواء أكانت هذه الحاجة مادية أم معنوية .

ويكون الدافع لسلوك ما قوياً كلما كانت الحاجة غير مشبعة نهائيا ، وتقل قوة هذا الدافع مع تزايد مستوى الإشباع ، أى أن هناك تناسبا عكسيا بين قوة الدافع ودرجة إشباع الحاجة .

وتتحدد الأهمية النسبية للحاجة فى ضوء درجة الإشباع المطلوبة ، فعندما تقل درجة الإشباع ، تزيد الأهمية النسبية للحاجة لدى الفرد .

والدوافع هى التى تولد سلوك الفرد فى المواقف المختلفة ، ولذلك فإن فهمنا للدوافع يسهل فهمنا للسلوك والتصرفات .


النموذج الأساسي للسلوك
محرك
حاجة / دافع
(حالة من عدم التوازن)
توتر - قلق
هدف
السلوك


درجة الإشباع المطلوبة
الدافعية
الفجوة
درجة الإشباع الحالية
قوة الدافع تتناسب مع الفجوة
الدوافع والحاجات

ثانياً : أنـواع القوى الدافعة

TYPES OF MOTIVES

سوف نـحاول من خلال البحث عـن أنـواع القـوى الدافعة

للسلوك الإنسانى أن نجيب عن بعض الأسئلة التى تشغلنا ونحـــن نــرى قوة كبيرة تقف وراء سلوك بعض الأفراد ، فنجدهم يتمـــيزون بـــالصبر والتصميم على بلوغ الهدف ، مع أن أقرانهم يفتقدون لـــهذه القـــوة ، ***ولكن أيـن تـوجـد هذه القـوة داخل الإنـسان ، وكيـف يمكـن تـوجيه هذه القـوة ، بل كيـف تتكون ؟***

وللإجابة عن هذه الأسئلة سوف ندرس بعض النماذج التى تحـــاول تفسير القوى الدافعة . ***وسوف نـتعرض لبعض النماذج التى عرضها البعض ، وسوف نـخص منـها نموذجين هما:***

الدافع الغريزى : والذى يعتبر أن الدوافع عملية عضوية فى الجسم.

الدافع المعدل : عملية عضوية وعقلية فى نفس الوقت .



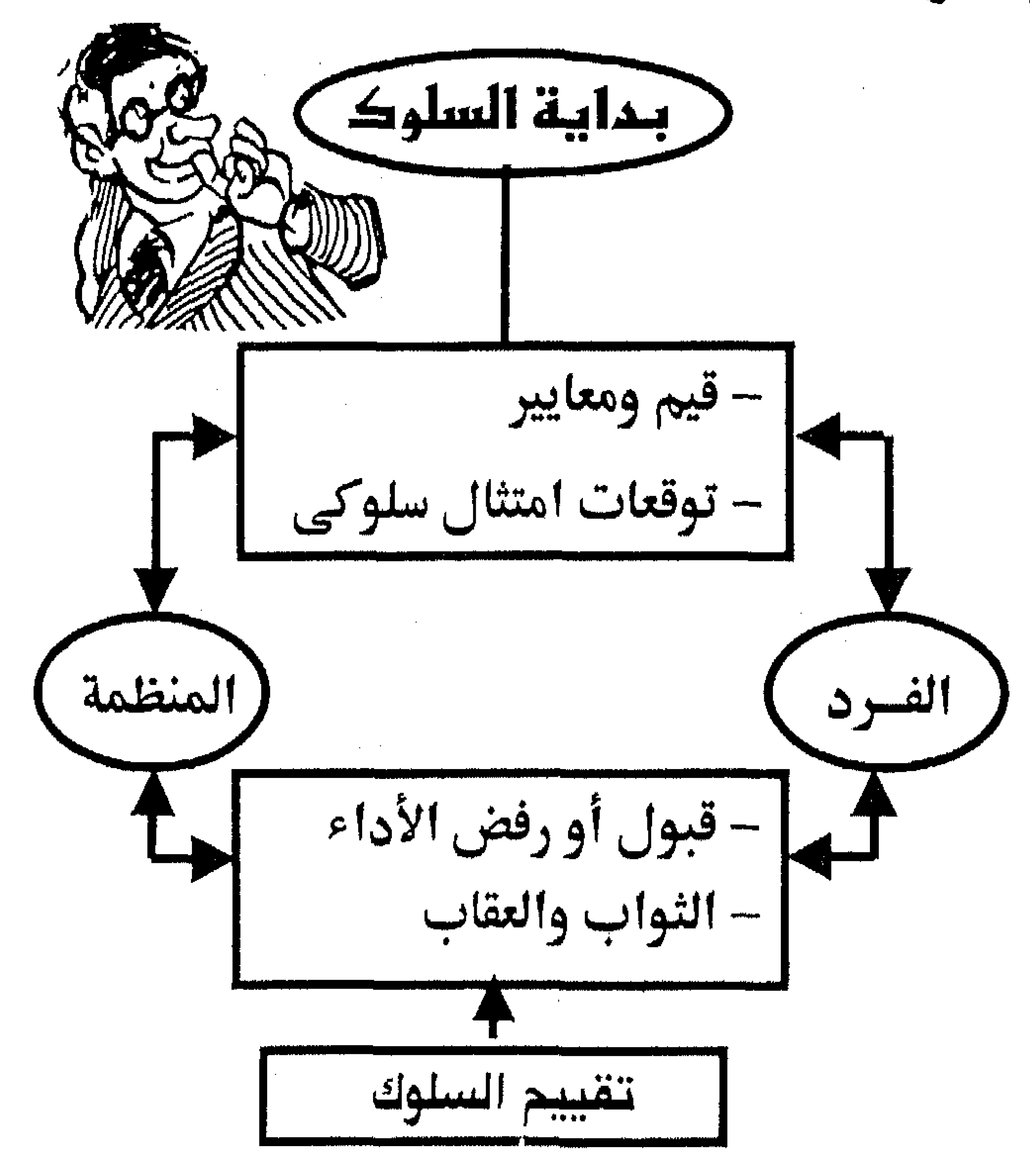
ويوضح الجدول التالى كيفية تفسير كل من النموذجين لمكان وتكوين الدوافع داخل الإنسان .

وجه المقارنة	الدوافع الغريزية	الدوافع المعدلة
أين توجد؟	الخلايا والتكوين العضوى للجسم.	فى الجسم البشرى ، بالإضافة إلى القوى العاطفية التى تتركز فى العقل البشرى والتى تعمل على الاختيار من بين البدائل السلوكية المتاحة.
طبيعة تكوين الفرد التى توجهه بطرق محددة للقيام بأعمال محددة.	ردود فعل تلقائية نفسية ، للعمل على تخفيض حالات القلق التى يشعر بها الفرد ، سواء أكان مصدرها من داخله أم خارجه .	يضاف إلى ردود الفعل التلقائية لمواجهة القلق ، ردود الفعل العاطفية لتجعل سلوك الفرد متوائما مع القيم والمعايير الاجتماعية.
كيف تتكون الدوافع المختلفة داخل الفرد.	عملية وراثية يكتسبها الفرد من أسرته .	يتعلم الفرد بجانب العوامل الوراثية أساليب أخرى تساعده على المفاضلة بين المعايير والأهداف السلوكية والطريق المناسب لتحقيق هذه الأهداف.
المحددات	- إن بعض الدوافع تظهر فى صور متعددة من السلوك الإشباعى . - يمكن تدريب أو تكييف الأفراد على تغيير طرق الإشباع .	- نوع من العلاقة المتبادلة بين الفرد والبيئة الاجتماعية التى يعيش فيها .
التحفيز	- نوع من العلاقة المتبادلة بين الفرد والبيئة الاجتماعية المحيطة . وتمد البيئة الاجتماعية الفرد بالقيم والاتجاهات والمعايير التى تحكم سلوكه . - درجة امتثال الفرد للنظام السلوكى الاجتماعى ، فالفرد يستمد القيم والمعايير من النظام الاجتماعى ويعطى هذا النظام الولاء والامتثال واحترام التوقعات السلوكية للنظام .	- عندما نتكلم عن التحفيز سوف نجد أننا فى كل حالة نتحدث عن فرد متواجد فى نظام اجتماعى معين .

ثالثاً : الحوافــــز : INCENTIVES

التحفيز : علاقة تبادلية بين الإنسان وبيئته الاجتماعية ، ولاشك أنه عندما يتم تحفيز السلوك يحصل الفرد على نتيجة لسلوكه، وهو غالباً ما يمثل مكافأته على أدائه المتوقع بدرجة معينة ، أو يحدث العكس كنوع من العقاب عندما يفشل فى تحقيق الأداء المتوقع منه .

والنظام الاجتماعى : يبحث عن مدى تحقيق الفرد للهدف التنظيمى المطلوب أو المتوقع ، ومن خلال هذا المفهوم فالنظام الاجتماعى أو المنظمة التى ينتمى إليها الفرد يتم مكافأتها أو عقابها نتيجة للتصرفات التحفيزية للفرد .



ويوضح الشكل السابق طبيعة العلاقة التبادلية بين الفرد والمنظمة ، حيث يحصل الفرد من النظام المحيط به على القيم والاتجاهات، وبالتالى يحدث السلوك المطلوب ، بالإضافة إلى المعايير الحاكمة لصحة أو خطأ السلوك لتحقيق الأهداف المطلوبة ، ويقوم الفرد بدوره بتوقع المدى المطلوب لامتثاله للأهداف المطلوبة والمعايير المستخدمة .

يقوم النظام بتقييم ناتج السلوك من حيث إنجاز العمل المتوقع أو الفشل ، حيث يحدد نوع وقيمة المكافآت التى سوف تمنح للفرد مقابل إنجازه للأهداف أو يفرض نوعاً من العقاب فى حاله الفشل .

والحوافز : اصطلاح متعارف عليه كنتاج للعملية التحفيزية ، وهى الخطوة الأخيرة من العلاقات المتبادلة بين الفرد والنظام المحيط به (المنظمة) .

ويجب أن نفرق بين الدوافع إلى العمل من جانب ، وبين الحوافز من جانب آخر .

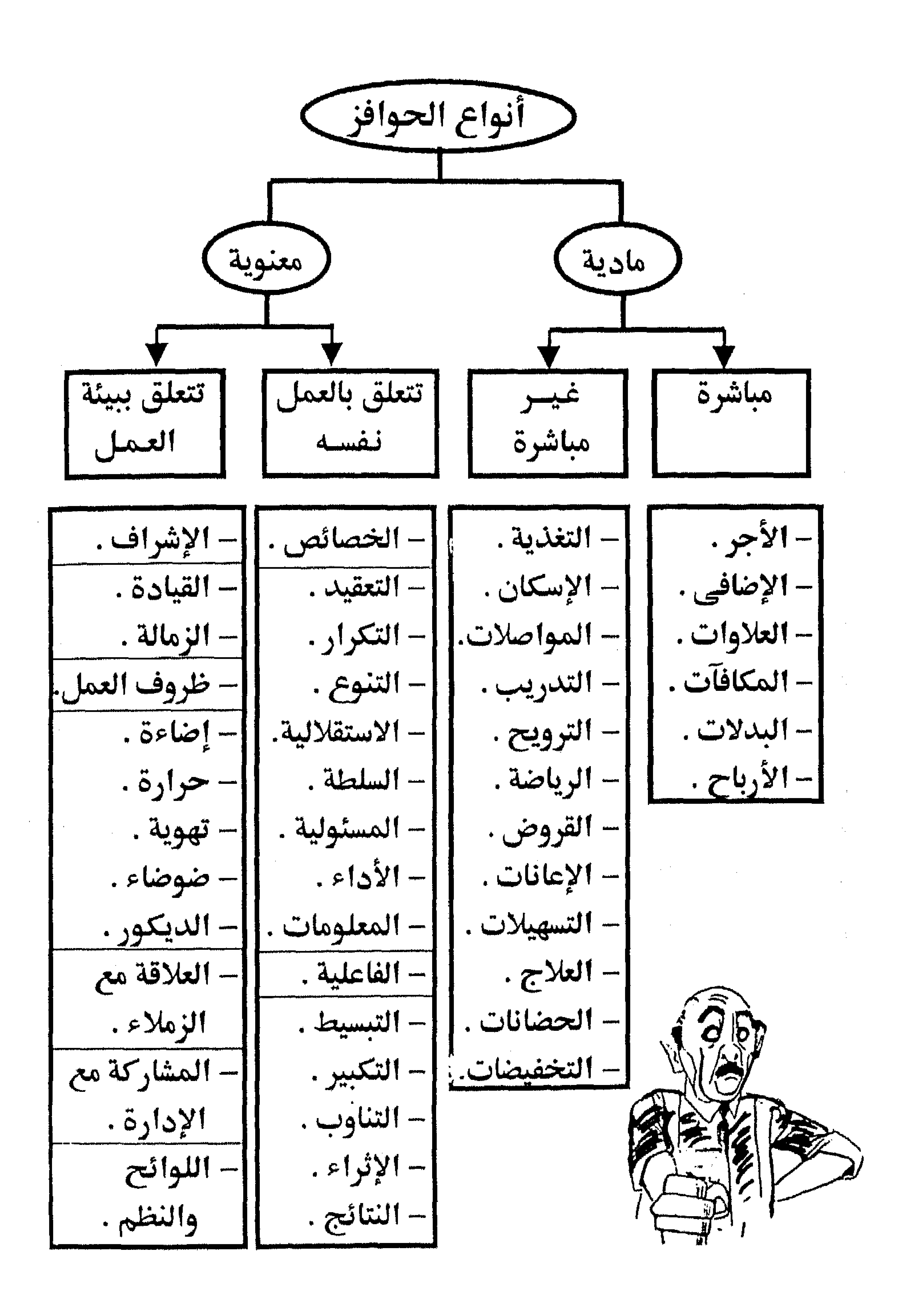
فالدافع : شىء ينبع من داخل الفرد ويؤدى إلى إثارة الرغبة التى تدفعه إلى أن يوجه سلوكه تجاه تحقيق أو إشباع الرغبة.

أما الحافز فهو مثير من خارج الفرد . يؤدى إلى تحريك الدوافع .



المقارنة بين الحوافز والدافع

المقارنة	الدوافع	الحوافز
التعريف	مثير داخلى وقوة تنبع من داخل الفرد تثير فيه الرغبة وتدفعه لتوجيه سلوكه وتصرفاته لإشباع هذ ء الرغبة .	مثير خارجى يعمل على خلق أو تحريك الدافع (المثير الداخلى) ويوجه الفرد إيجابياً نحو الحصول على الحافز بما يؤدى لإشباع الفرد لسلوك معين يتفق مع الأداء الذى تطلبه الإدارة .
العوامل المؤثرة	- التكوين النفسى للفرد . - ثقافة المجتمع والقيم والأفكار . - الظروف الاقتصادية . - التطور التكنولوجى . - التعليم وخبرات الحياة . - التأثير المتبادل بين العوامل السابقة .	- حوافز مادية : • مباشرة . • غير مباشرة . - حوافز معنوية : • متعلقة بالعمل . • متعلقة ببيئة العمل.


أنواع الحوافز
مادية
معنوية
مباشرة
غير مباشرة
تتعلق بالعمل نفسه
تتعلق ببيئة العمل
- الأجر .
- الإضافى .
- العلاوات .
- المكافآت .
- البدلات .
- الأرباح .
- التغذية .
- الإسكان .
- المواصلات.
- التدريب .
- الترويح .
- الرياضة .
- القروض .
- الإعانات .
- التسهيلات .
- العلاج .
- الحضانات .
- التخفيضات.
- الخصائص .
- التعقيد .
- التكرار .
- التنوع .
- الاستقلالية.
- السلطة .
- المسئولية .
- الأداء .
- المعلومات .
- الفاعلية .
- التبسيط .
- التكبير .
- التناوب .
- الإثراء .
- النتائج .
- الإشراف .
- القيادة .
- الزمالة .
- ظروف العمل.
- إضاءة .
- حرارة .
- تهوية .
- ضوضاء .
- الديكور .
- العلاقة مع الزملاء .
- المشاركة مع الإدارة .
- اللوائح والنظم .

الباب الثامن

الإنجاز

ACHIEVEMENT



الباب الثامن

الإنجاز

أولاً : المفهوم والتعريف :

1- الأهمية .

2- تعريف الإنجاز .

ثانياً : نظريات تفسير الإنجاز :

1- موراى .

2- ماكليلاند .

3- هيرز بيرغ .

4- التوقع .

5- الدافعية والأداء والرضا .

ثالثاً : السلوك الإنسانى والبيئة التنظيمية:

1- علاقة الفرد بالبيئة .

2- أثر الدوافع على تحقيق الرضا .

3- المتغيرات التنظيمية وتحقيق الرضا .

رابعاً : العوامل التنظيمية الدافعة والحافزة للإنجاز .

أولاً : المفهوم والأهمية :

CONCEPTS AND IMPORTANCE

1- الأهمية : IMPORTANCE

تمثل الحاجة إلى الإنجاز عملية مهمة للاحتفاظ باهتمامات الفرد وبذل المزيد من الجهد . فالحاجة إلى الإنجاز تعمل على تأجيل الشعور بالتعب وبذل المزيد من الجهد لتحقيق الهدف المطلوب . بالإضافة إلى أن الإنجاز شرط أساسى لبدء عملية التعلم عند الإنسان .

ويرتبط الدافع للإنجاز عند الإنسان بمستوى دعم المجتمع لمفهوم الإنجاز الفردى . وينظر المجتمع للإنجاز الفردى من جانب آخر على أنه توظيف واستثمار لإمكانات الفرد لدعم المجتمع . ويوضح ذلك أن الإنسان والمجتمع يفرز أنماطاً من السلوك تختلف عن بعضها حيث يؤثر السباق الاجتماعى على النسق القيمى للفرد والذى يؤثر بالتالى على إنجاز الفرد .

وقد أثبتت بعض الدراسات أن نوع أنشطة الفرد ودرجة إقباله على ممارسة هذه الأنشطة دالة لما يتكون لديه من قناعات بأهمية دوره فى نتائجها (فتحى الزيات ، 1996)

2- تعريف الإنجاز:

Achievement Definition

هناك عدة تعريفات للإنجاز سوف نحاول استعراضها كى تأخذنا إلى الفهم العميق له .

1- موارى : Murray (1938)

حرص الفرد على تحقيق الأشياء التى يراها الآخرون صعبة ، والسيطرة على البيئة الفيزيقية والاجتماعية ، والتحكم فى الأفكار وحسن تناولها وتنظيمها ، وسرعة الأداء ، والاستقلالية ، والتغلب على العقبات وبلوغ معايير الامتياز ، والتفوق على الذات ومنافسة الآخرين والتفوق عليهم ، والاعتزاز بالذات وتقديرها بالممارسة الناجحة للقدرة.

2- ماكيلاند : McClelland

الدافع للإنجاز هو الأداء فى ضوء مستوى محدد من الامتياز والتفوق ، أو يعنى ببساطة الرغبة فى النجاح .

3- اتكنسون : Atkinson (1964)

استعداد ثابت نسبياً فى الشخصية . يحدد مدى سعى الفرد ومثابرته فى سبيل تحقيق أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإشباع ، وذلك فى المواقف التى تتضمن تقييم الأداء فى ضوء مستوى محدد للامتياز .

4- فرنون : Vernon (1973)

ترتبط دافعية الإنجاز بأهداف محددة ، ويتضمن السلوك المنجز للنشاط بشكل عام والذى يتجه مباشرة نحو الاحتفاظ بمستويات معينة من الامتياز والتفوق الفعلى ، كما يتضمن الإنجاز منافسة الآخرين (أبو المجد إبراهيم . 1987)

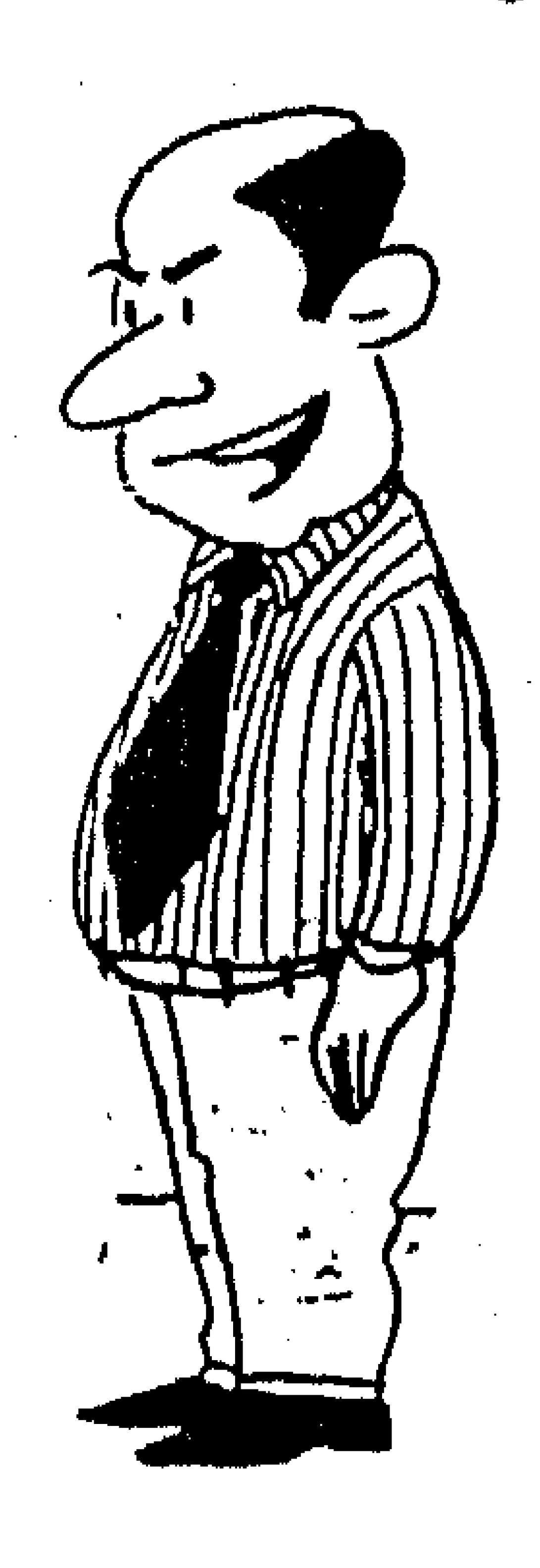
5- فرجسون : Ferguson (1976)

يعرف دافع الإنجاز بأنه النضال من أجل الامتياز للحصول على أعلى المستويات فى المهام المختلفة ، وفيه يتميز الأداء بالنجاح والفشل ، وأن دافعية الإنجاز تتجه مباشرة نحو تحقيق الأهداف (محمد المرسى إسماعيل ، **1984**).

6- فتحى الزيات (1996):

يستخرج تعريفه لدافعية الإنجاز من نظرية اتكنسون حيث يعرفها على أنها دافع مركب ، يوجه سلوك الفرد لكى يكون ناجحاً فى الأنشطة التى تعتبر معايير للامتياز ، والتى تكون معايير الفشل فيها واضحة ومحددة .

ويمكن القول : إن دافعية الإنجاز هى نتيجة التفاعل بين الدوافع المسببة للنجاح والدوافع التى تعمل على تجنب الفشل ، وذلك كما يوضحها الشكل التالى:



النجاح والفشل والإنجاز

دوافع تجنب الفشل	دوافع النجاح
وهى التى تثير دوافع الفرد حول خوفه من الفشل فى معالجة الأنشطة والأعمال الموكولة إليه .	هى التى تدفع الفرد لتوظيـف إمكاناتـه بشكل إيجابى لتحقيق النجـــاح .
الخوف من الفشل - ضعف الثقة بقدراته – القلق على العمل والمستقبل .	المغامرة - الثقة بالنفس مواجهة الصعاب – تنوع الاهتمامات – المنافسة– الاستقلالية .

واقعية الإنجاز هى نتيجة التفاعل بين الدوافع المسببة للنجاح والدوافع التى تعمل على تجنب الفشل .



ثانياً : نظريات تفسير الإنجاز :

THEORIES EXPLANING ACHIVEMENT

1- موراى (1938)

الحاجة للإنجاز تعبر عنها رغبة الفرد فى تحقيق شىء صعب ، ويقوم بتناوله وتنظيمه وبسرعة واستقلالية ، وأن يتغلب على ما يصادفه من عقبات ، ويحقق مستوى عالياً من الأداء وهو يؤكد على حرص الفرد على القيام بجهد متكرر ومستمر حتى يحقق ما يريد ، وأن يستخدم قوة إرادته وقدرته على التنافس والتفوق .

كما يرى موارى أن إشباع حاجة الإنجاز له طرق مختلفة تحدد حسب نوع الاهتمام أو الميل .

ويمكن تحديد منظور موارى فى التالى :

- أهمية البيئة الاجتماعية للفرد فى توفير الفرصة لإشباع حاجته فى الإنجاز .
- أهمية البيئة الاجتماعية فى استثارة الحاجة للإنجاز .
- اهتمامه بقياس دافع الإنجاز .

2- ماكليلاند (1961)

أوضحت الدراسات الكمية التى قام بها مع مساعديه أن ذوى الإنجازات العالية يتصفون بالخصائص والصفات التالية :

- ***يميلون*** إلى الحالات والمواقف التى تعطى لهم فيها المسئولية الشخصية فى تحليل المشاكل وإيجاد الحلول لها .

- ***يميلون*** إلى المخاطرة المتوسطة بدلا من العليا والدنيا .
- ***يرغبون*** فى التغذية العكسية لإنجازاتهم . ليكونوا على علم بمستوى إنجازهم .

ولتنمية دوافع الإنجاز لدى الأفراد :

- ***يسعى الفرد*** للحصول على التغذية العكسية من أجل تعزيز نجاحه ولتدفعه لنجاح أكبر .
- ***أن يختار الفرد*** الأشخاص الذين عرفوا بإنجازاتهم ومحاولة التشبه بهم .
- ***أن يسعى الفرد*** إلى تعديل انطباعه عن نفسه من خلال تصور يضع فيه نفسه مكان شخص آخر فى حاجة للنجاح .
- ***أن يحاول التحكم*** فى أحلام اليقظة ، وأن يتحدث مع نفسه بصورة إيجابية .

3- هيرز بيرغ Hersberg's

ويطلق عليها نظرية هيرز بيرغ ذات العاملين

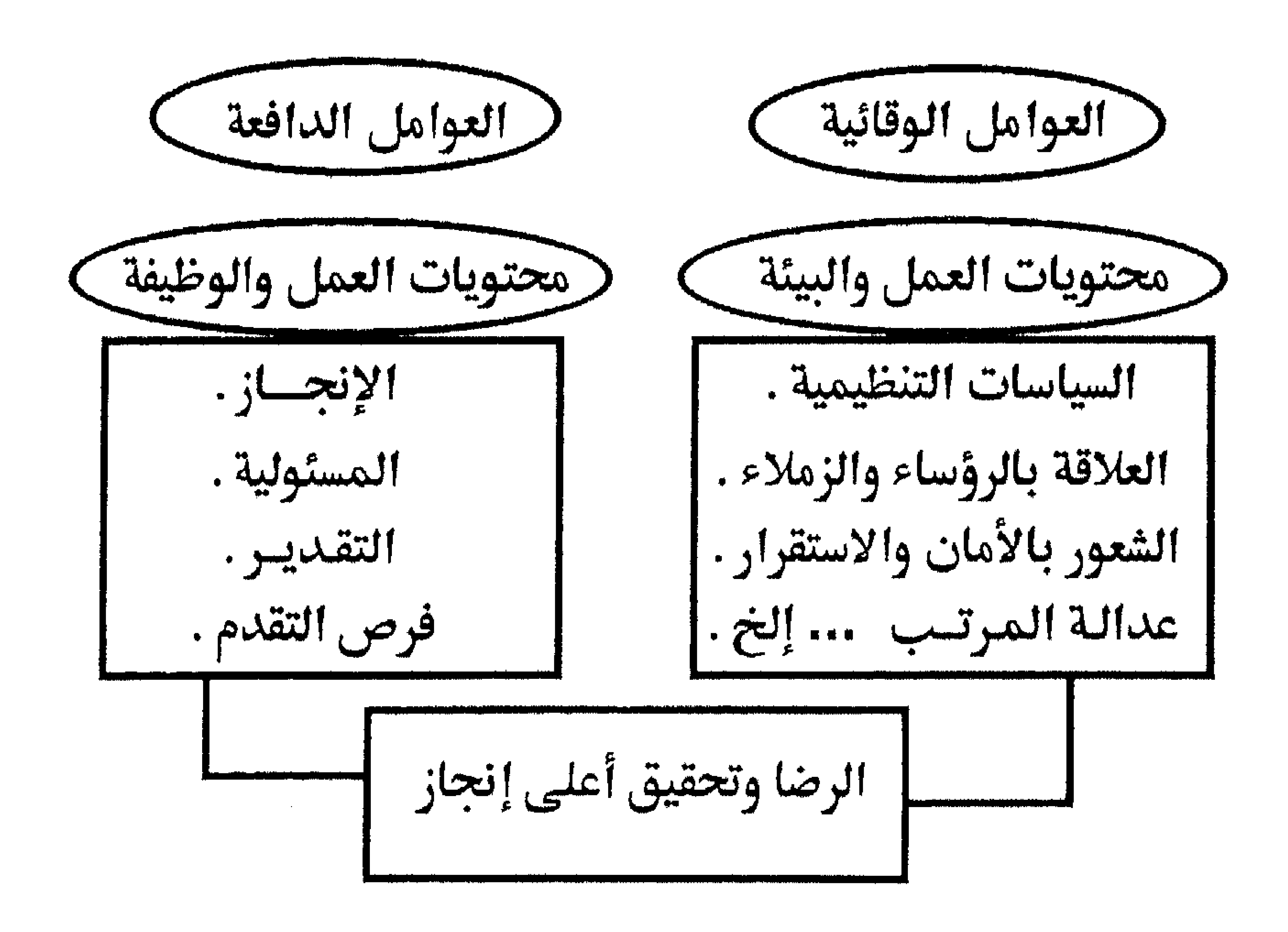
Hersberg's Two-Factor Theory

وهى من أكثر نظريات الدافعية انتشارا ، فقد اقترح مجموعتين من العوامل التى يمكن أن تؤثر على سلوك الفرد فى البعض :

- ***عوامل وقائية*** **Hygienic**
- ***عوامل دافعة*** **Motivators**

وتعمل العوامل الوقائية المتضمنة لمحتويات وبيئة العمل على المحافظة على الفرد من عدم الرضا عن عمله ، وذلك مثل السياسات التنظيمية والعلاقات التبادلية مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين وشعوره بالأمان والاستقرار في العمل ، وعدالة الراتب .. وهكذا . ***وعندما يشعر الفرد أن سياسة التنظيم متوازنة ،*** وأن الرواتب عادلة عند مقارنتها بالتنظيمات والجهات المشابهة الأخرى، وأن علاقاته مع الآخرين جيدة ، فإن كل ذلك يمنعه من الوصول إلى حالة عدم الرضا . ولكن هذه العوامل وحدها لا تكفى لتحقيق رضا العامل الذى يحفزه للوصول لأعلى مستوى من الإنجاز .

ولذلك فان هناك نوعاً آخر من العوامل تختص بحفز العامل **Motivators** وتتمثل فى الإنجاز والمسئولية والتقدير ووجود فرص التقدم وهكذا . ***وهذه عوامل تنتمى إلى محتويات العمل والوظيفة*** . فإذا ما توافرت للفرد فإنها تحفزه وتجعله راضياً عن عمله .



4- نظرية التوقع : Expectancy

وقدم هذه النظرية فيكتور فروم Victor Vorom . وتـــأخذ هذه النظرية الفروق الفردية فى الاعتبار . حيث يوضح أن الواقعية تبدأ برغبة الفرد فى الحصول على شيء مادى أو معنوى .

وهو ما يحدث عندما يلتحق الفرد بوظيفة ، فهو يبحث عن العائد المادى والمعنوى لإشباع حاجاته فى مقابل ما يتطلبه التنظيم من عطاء مقابل .

ويوضح فروم **أن *هناك عدة افتراضات تربط بين أهداف الفرد والتنظيم:***

أ - هناك ثلاثة متغيرات تحكم العلاقة بين الفرد والتنظيم:

- الجهد الذى يقدمه الفرد (عدد ساعات العمل مثلا) .
- مستوى الأداء الناتج عن الجهد (كمية الإنتاج) .
- العائد المادى أو المعنوى (سلبا وإيجابا) .

ب - قوة الدافع للقيام بالعمل هى حصيلة العوامل الثلاثة التالية :

- درجة الارتباط بين مستوى الأداء المحقق والجهد الذى يبذله الفرد، وقد أطلق على هذه العلاقة (درجـــة توقـــع ارتبـــاط العاملين- Expectancy) فزيادة الجهد إن لـــم تكـــن موجهة التوجيه الصحيح فإنها لا تؤدى الـــى مســـتوى أداء مرغوب .
- درجة الارتباط بين مستوى الأداء المحقق والمـــردود الـــذى يحصل عليه الفرد من العمل، ويطلق عليـــها لفـــظ تكـــافؤ Valence وتتحدد درجة التكافؤ نتيجة تفاعل كل من :

• مدى منفعة هذه المردودات ، حيث تزداد قيمتها كلما كانت تلبى حاجة ذات أهمية كبير للفرد .

*احتمال تحقيق الفرد لتلك المردودات نتيجة أدائه للعمل ، و تزداد درجة الاحتمال كلما كان العمل هو الطريق الوحيد للحـــصول على المردودات .

ج -***العلاقة التى يدركها الفرد لملائمة العمل*** - بعد أدائه – و المــــردود المــطلوب تحقيقه ، و يطلق عليها لقب الوسيلة أو الأداة **Instrumentality** وهـــذا يعنى تــقدير مدى احتمال جدوى العمل بعد القيام به كوسيلة للحصول على الهدف المطلوب .

5 – الدافعية والأداء و الرضا :

Motivation, Performance, And Satisfaction.

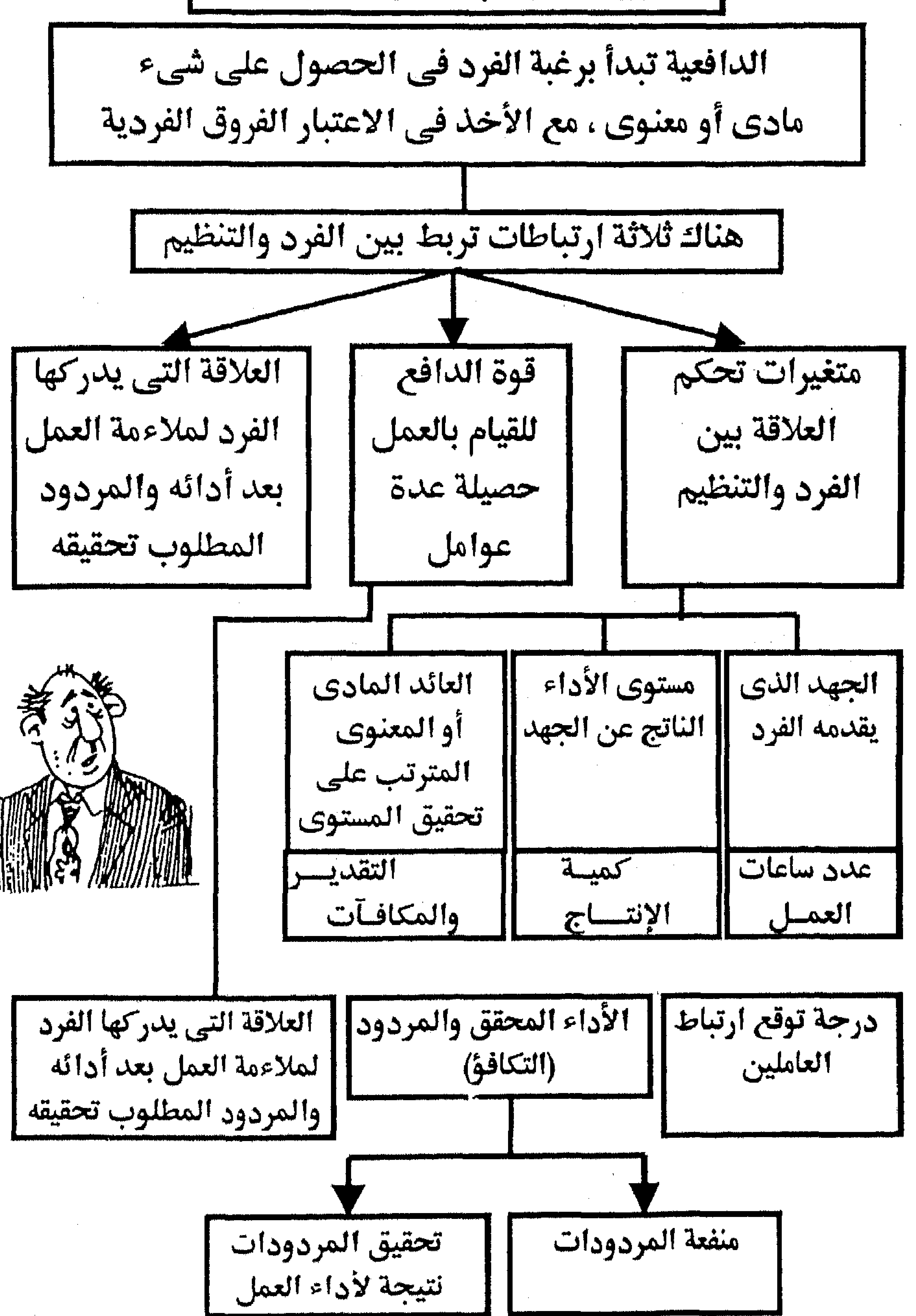
عدل بعض العلماء السلوكيون من معتقداتهم ، فبدلا من الاعتقاد السابق أن الرضـــا يقود إلى مستوى عال من أداء العمل ألا أن أداء العمل هو الذى يقود إلى الرضا . و اعتــبروا الرضـــا عاملا تابعا بعد أن كان مستقلا .

ومن هذا المنطلق حاول بورتر & لولر (**Porter & Lowler**) تطوير النموذج السابق للفروم فى تفسير العلاقة بين الجهد والأداء و النتائج فى آلاتي :

• **الجهد و الواقعية** : نتيجة لجاذبية المكافأة من ناحية ، و لكيفية إدراك الفرد للعلاقة بين الجهد و المكافأة .

• **العلاقة بين الأداء و المكافأة** : ففي بـــعض الأحيان لا ترتبط المــكافأة الخارجية – مثل الأجور و المكافآت – بأداء العمل بصـــورة مباشـــرة ، أمـــا المــكافآت الـــداخلية (المعنوية) فهى شعور ذاتي .

• **العدالة** : شعور العاملين بان المكافآت توزع على أســـاس عـــادل (دافع سيكلولوجى) .



نظرية التوقع السلوك الوظيفى
الدافعية تبدأ برغبة الفرد فى الحصول على شىء مادى أو معنوى ، مع الأخذ فى الاعتبار الفروق الفردية
هناك ثلاثة ارتباطات تربط بين الفرد والتنظيم
متغيرات تحكم العلاقة بين الفرد والتنظيم
قوة الدافع للقيام بالعمل حصيلة عدة عوامل
العلاقة التى يدركها الفرد لملاءمة العمل بعد أدائه والمردود المطلوب تحقيقه
الجهد الذى يقدمه الفرد
عدد ساعات العمل
مستوى الأداء الناتج عن الجهد
كمية الإنتاج
العائد المادى أو المعنوى المترتب على تحقيق المستوى
التقدير والمكافآت
درجة توقع ارتباط العاملين
الأداء المحقق والمردود (التكافؤ)
العلاقة التى يدركها الفرد لملاءمة العمل بعد أدائه والمردود المطلوب تحقيقه
منفعة المردودات
تحقيق المردودات نتيجة لأداء العمل

ثالثا : السلوك الإنسانى والبيئة التنظيمية :

Human Behavior and Organizational Environment

1- علاقة الفرد بالبيئة :

تتحدد هذه العلاقة من خلال العوامل الثلاثة التالية :

أ - ***أن الفرد يعمل على التعرف على البيئة المحيطة*** بـه ، ويدركها طبقا لما يملك من معارف وخبرات ، فالبيئة انعكاس لما يفهمه الفرد وما تعنيه بالنسبة له .

ب- ***يبنى سلوك الفرد*** على أساس إدراكه لما يراه فى البيئة المحيطة به ، وعلى أساس لفهمه وإدراكه للنظام المعمول به .

ج- ***لا تنظم بيئة الفرد المحيطة نفسها*** ، ولكن الفرد هو الذى يتولى هذا التنظيم . ويتجدد نجاح أو فشل الفرد فى مدى ملائمة سلوكه لظروف البيئة .

لا يتجاوب الفرد مع كل ما يحيط به فى بيئته، ولكن تلعب ميوله ودوافعه دورا مهماً فى انتقاء إدراكه للأشياء

ويتأثر سلوك الفرد فى المنظمة بعاملين :

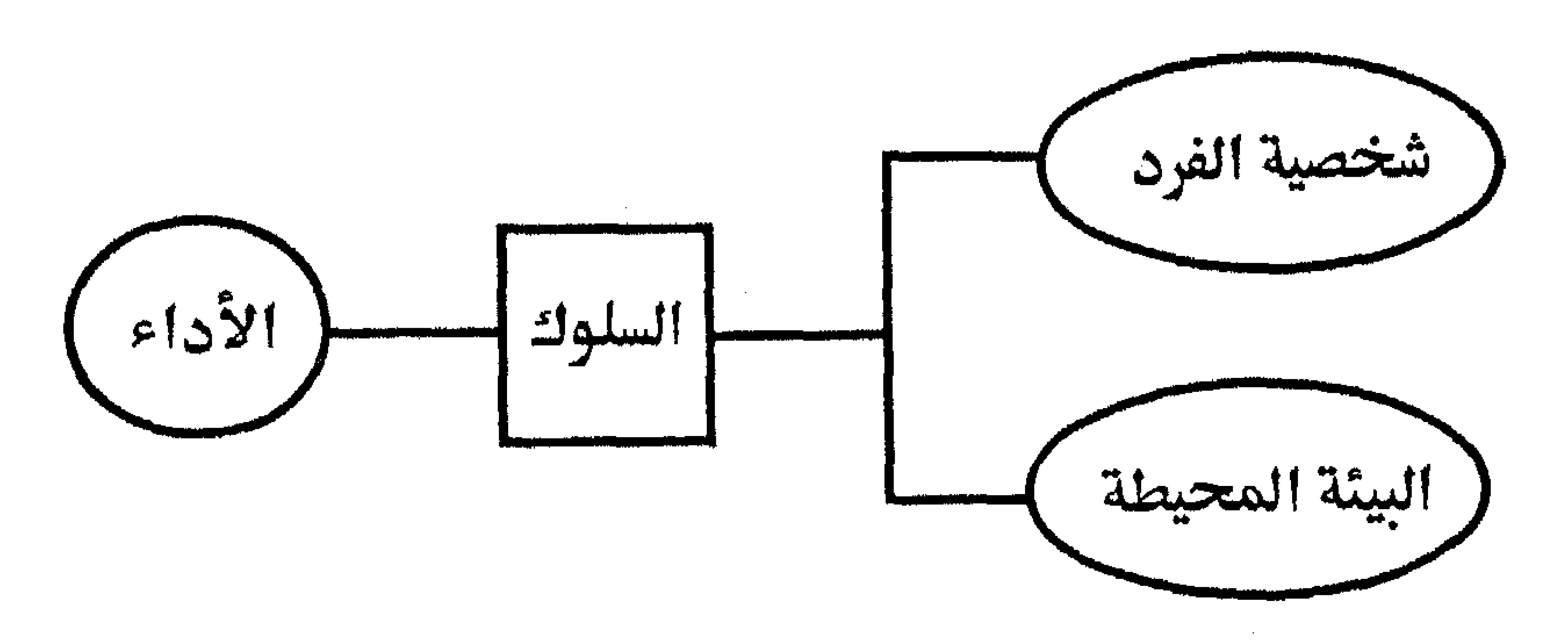
- البيئة المحيطة .
- اتجاهه وإدراكه لهذه البيئة .

وتتوقف عملية إدراك البيئة الموضوعية على الأبعاد والسيكولوجية للفرد مثل الدوافع - والاتجاهات - والقيم ، والتى يرى من خلالها البيئة . وتقع المنظمة التى يعمل بها الفرد فى بيئته الموضوعية ، وليست فى بيئته السيكولوجية الموجودة فى شخصيته .

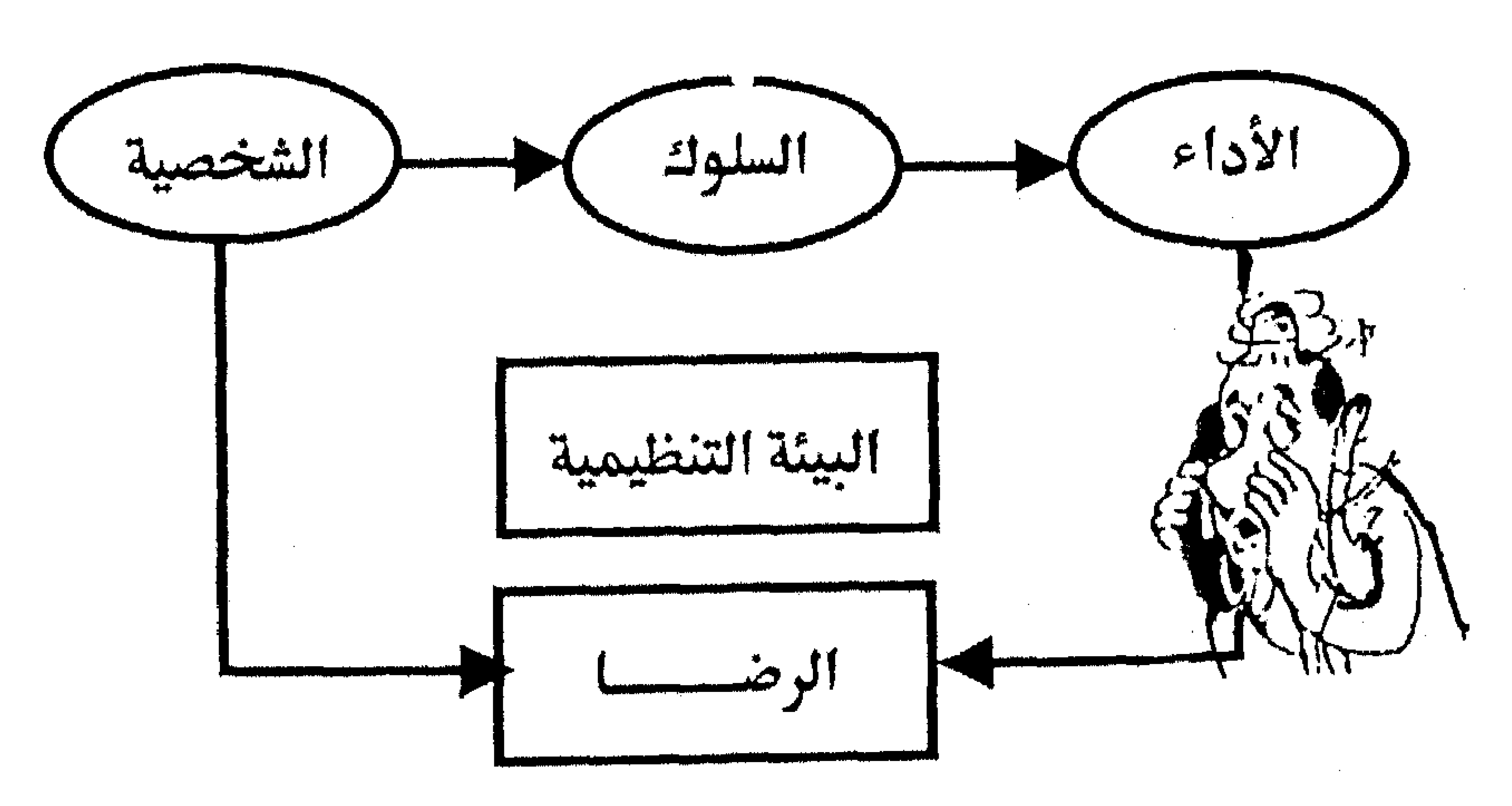
فإذا كانت البيئة السيكولوجية تحدد اتجاهات الفرد ، فهل تؤثر المتغيرات البيئية على سلوك الفرد ؟

ويمكن الإجابة عن هذا السؤال من خلال عرض النماذج التالية:

النموذج الأول : السلوك ناتج عن تفاعل شخصية الفرد مع البيئة المحيطة.

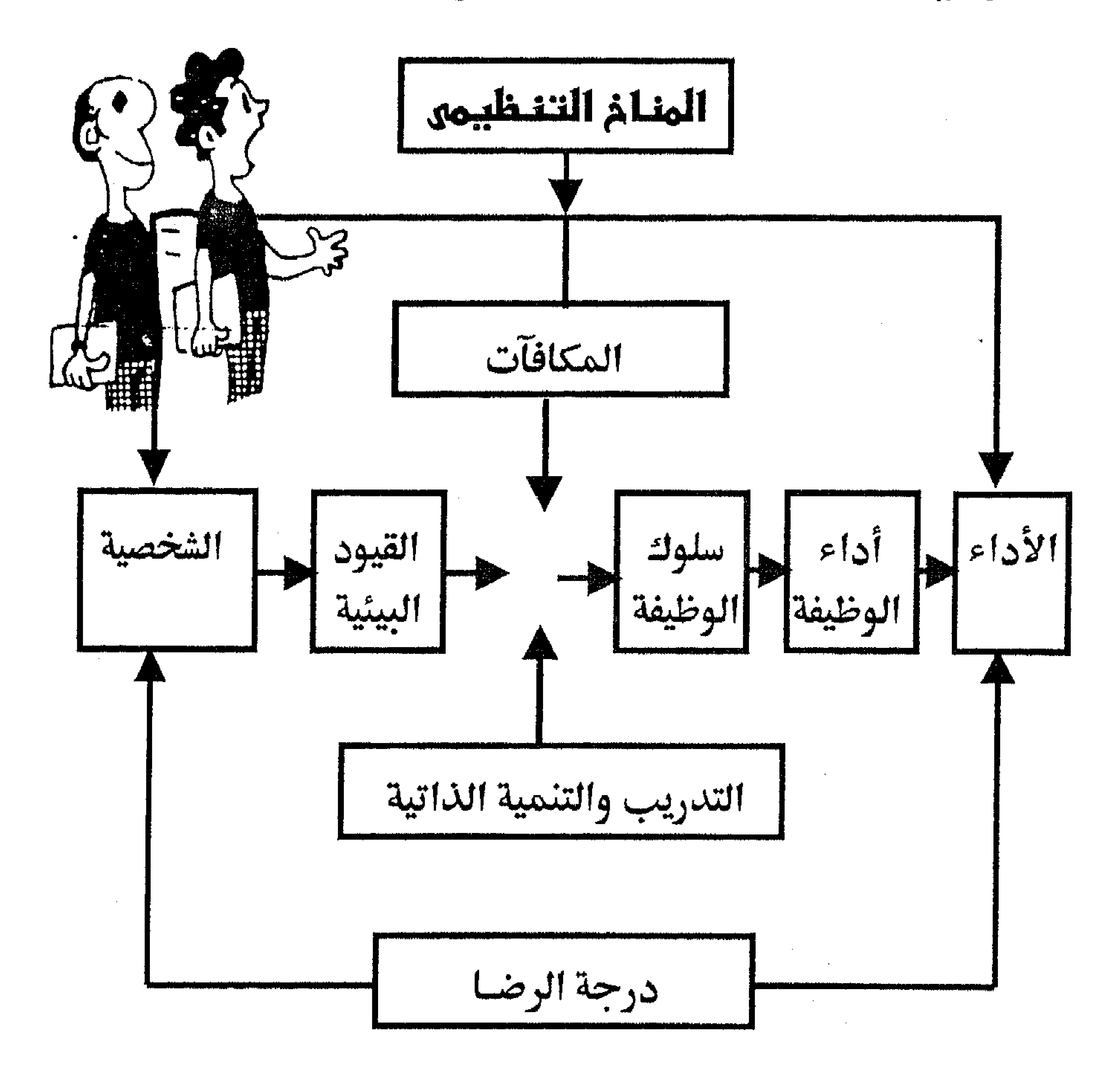


النموذج الثاني : البيئة التنظيمية عامل مساعد للسلوك .



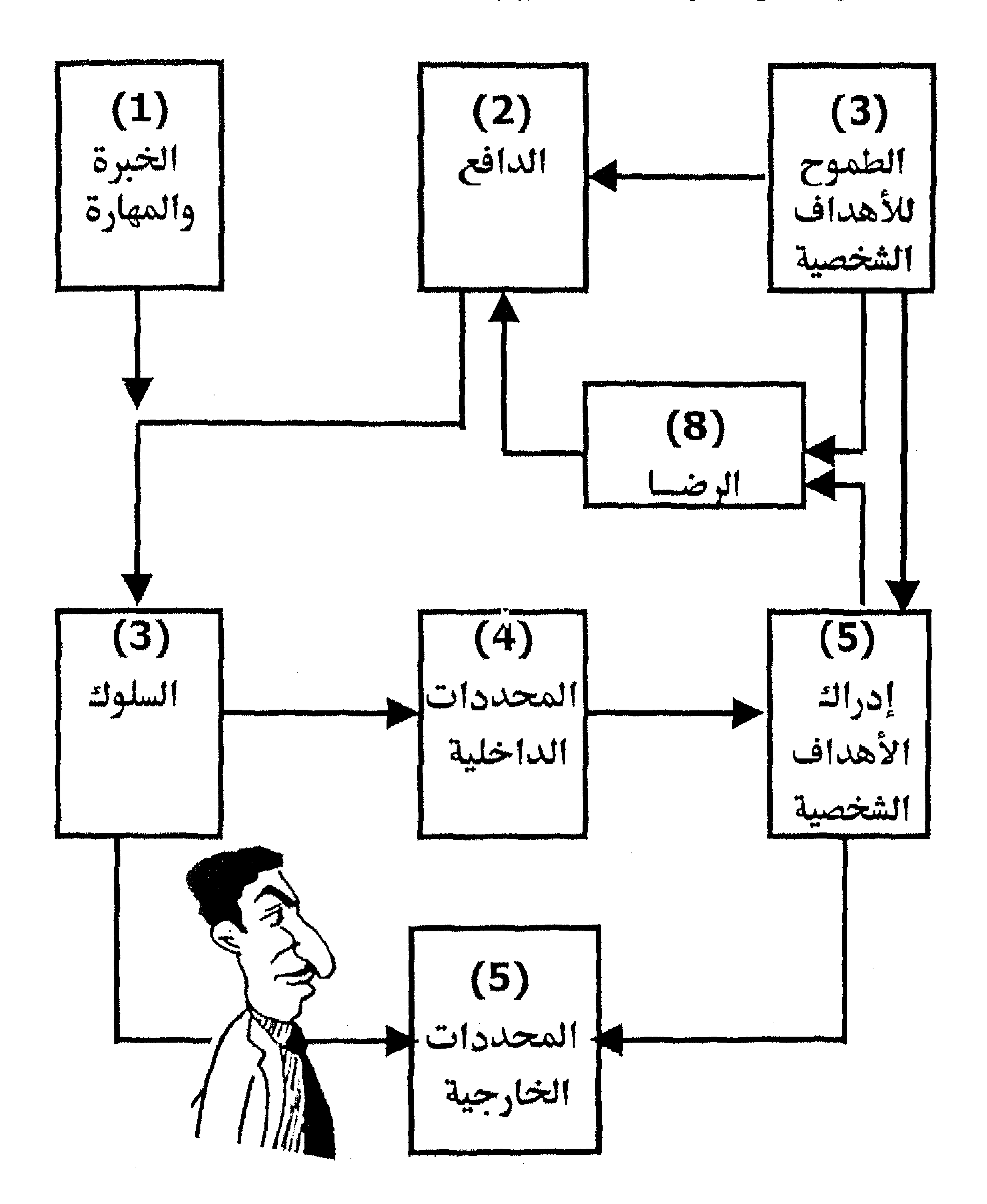
البيئة التنظيمية هنا هي العامل المساعد للخصائص الشخصية وهو تتحول إلى أداء ، وبناء على مستويات الأداء الممتعة يعدل الفرد من بعض خصائصه .

النموذج الثالث : أثر البيئة التنظيمية على سلوك الفرد :



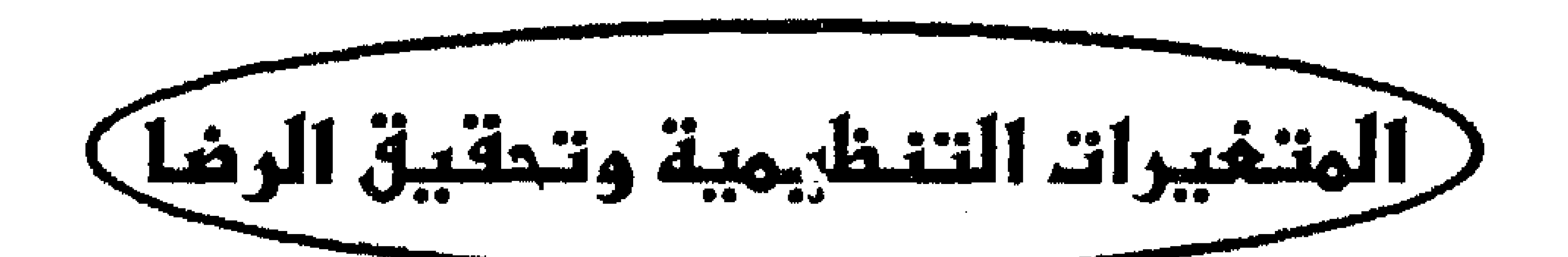
يتضمن هذا النموذج القيود البيئية التى تحدد السلوك حيث تقلل أو تزيد من حرية الفرد - ويلاحظ أن المناخ التنظيمى يمتد ليشمل تأثيره المكونات الكلية (الفرد والنظام). ويبين ذلك أن أى متغيرات فى البيئة الخارجية للفرد لابد أن تصاحبها تغيرات فى البيئة الداخلية .

2– اثر الدوافع على تحقيق الرضا



يتحقق الرضا من خلال إدراك الأهداف الشخصية والطموحات المستقبلية ، ويمثل ذلك دافعاً جديداً للأداء المتميز .

3- المتغيرات التنظيمية وتحقيق الرضا :



المتغيرات التنظيمية

المهارة

الأداء

المحددات الخارجية

المحددات الداخلية

الدافع

الرضا

بلوغ الأهداف

الطموح للأهداف

رابعاً : العوامل التنظيمية الدافعة والحافزة للإنجاز:

FOURTH: ORGANIZATIONAL, MOTIVATING AND INCENTIVE FACTORS OF ACHIEVEMENT.

الأسس أو العوامل الدافعة	عوامل الحفز المتضمنة
1- خفف من حدة الرقابة مع الاحتفاظ بحق المحاسبة عن النتائج .	1- المسئولية والإنجاز .
2- وسع نطاق مسئولية الأفراد عن أعمالهم .	2- المسئولية والتقدير .
3- اعهد للفرد بوحدة عمل كاملة مستقلة كلما أمكن (عملية/إجراء) .	3- المسئولية والإنجاز والتقدير .
4- فوض للفرد قدراً من السلطة فى مجال اختصاصه وهو قدر من حرية ومرونة التصرف .	4- المسئولية والإنجاز والتقدير .
5- وجه تقارير دورية تتاح مباشرة للعامل أكثر من كونها موجهة لمشرفة .	5- التقدير .
6- قدم للموظف أو الموظفة أعمالاً جديدة لم يسبق له (لها) أداؤها .	6- التعلم والنمو الوظيفى .
7- اعهد للأفراد بمهام محددة أو متخصصة ، ومكنهم من أن يصبحوا خبراء .	7- المسئولية والنمو والتقدم الوظيفى .

الباب التاسع

التمارين والحالات

EXERCISES AND CASES



الباب التاسع

التمارين والحالات

أولاً : استقصاء مدى فهم السلوك الإنساني .

ثانياً : استقصاء دوافع البشر .

ثالثاً : المدير العام عاصي القطبان ...

(دراسة حالة) .



أولاً : استقصاء مدى فهم السلوك الإنسانى :

SURVEYING THE EXTENT OF UNDERS-
-TANDING HUMAN BEHAVIOR

ضع علامة صح أو خطأ أمام الإجابة التى تراها مناسبة :

م	الإجابات	أوافق	لا أوافق
1-	الذكاء الإنسانى وراثة من الآباء .		
2-	غالبية السلوك الإنسانى غريزية بالطبع .		
3-	تنشأ حاجات الإنسان نتيجة للمتغيرات الداخلية .		
4-	عندما يفشل الفرد فى إشباع حاجاته ينتقل لحاجة أخرى .		
5-	ليست هناك علاقة بين الدافع والحاجة .		
6-	الحوافز مثير داخلى يحرك الدافع .		
7-	السلوك ناتج تفاعل شخصية الفرد مع الآخرين .		
8-	الحاجة إلى الإنجاز نظرية لدى الإنسان .		
9-	السلوك المكتسب سلوك وراثى .		
10-	السلوك الانسانى غالباً ما يكون بغير سبب ، وغير هادف .		
11-	لا يؤثر المجتمع المحيط فى سلوك الإنسان .		
12-	ليس هناك فرق بين السلوك الحقيقى والظاهرى .		
13-	التلقائية ليست من خصائص السلوك الجماعى .		
14-	الشخصية تنظيم لمكونات الفرد الجسمية الموروثة .		
15-	لا تبدو الاتجاهات ناتجة عن رغبات وميول الفرد .		
	الإجمالــــــــــــى		

استقصاء دوافع البشر

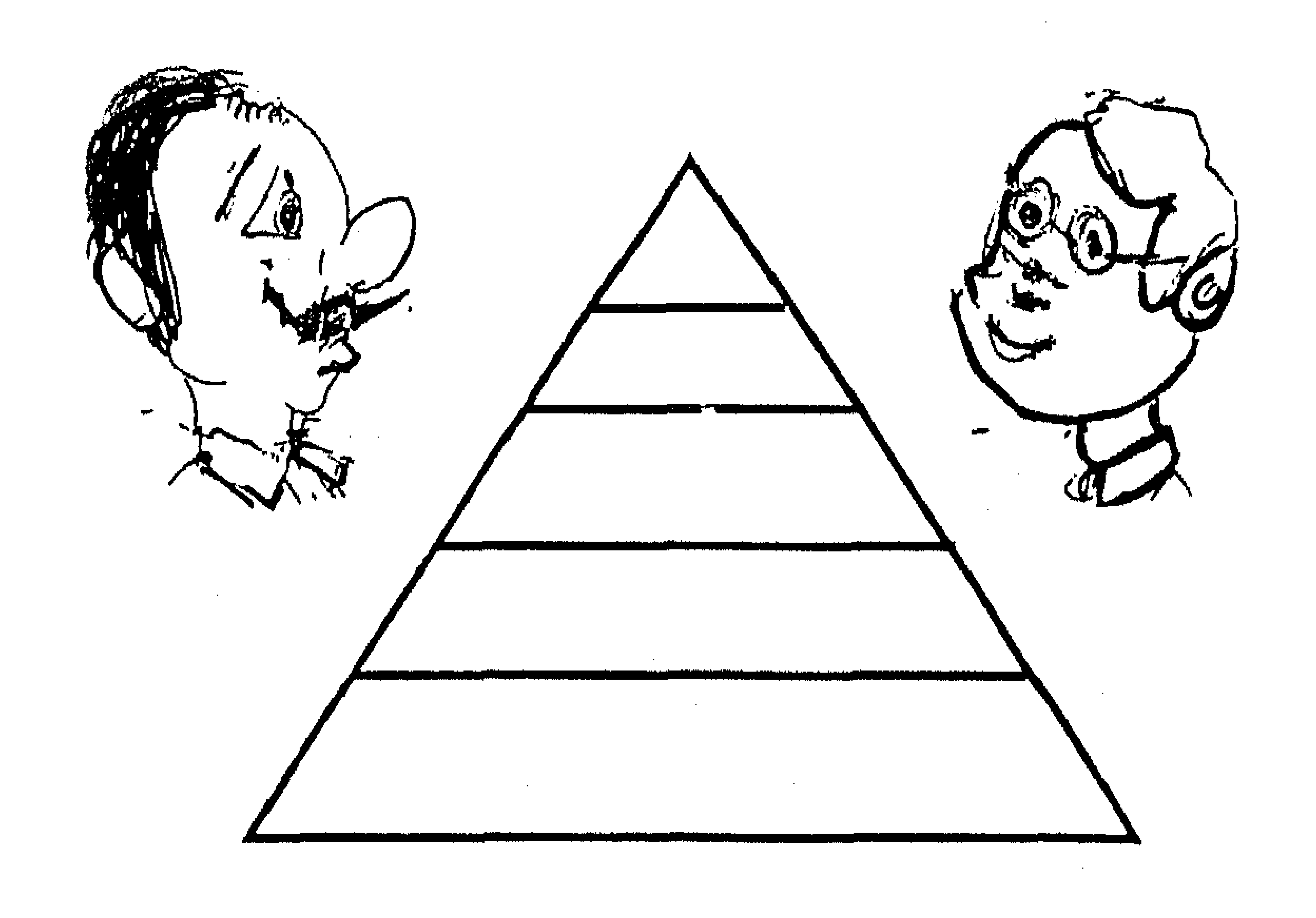
كل واحد من العبارات التالية لها سبع استجابات مختلفة تتراوح بين

موافق تماماً	موافق	موافق قليلاً	لا ادرى	معارض قليلاً	معارض	معارض تماماً
3 +	2 +	1 +	صفر	1 –	2 –	3 –

يرجى وضع علامة (✓) أمام كل عبارة طبقاً للاستجابة المناسبة لرأيك شخصياً أمامك عشر دقائق للانتهاء من ذلك ...

م		3+	2+	1+	صفر	1-	2-	3-
-1	يجب منح زيادات فى الأجور للعاملين الذين يؤدون أعمالهم بشكل طيب.							
-2	الصياغة الجيدة لبطاقة وصف الوظيفة تساعد الموظف فى فهم العمل بدقة والتوقعات منه.							
-3	يحتاج العاملون إلى من يذكرهم دائما بان استمرارهم فى العمل مرهون بتقدم الشركة .							
-4	يجب على المدير أن يعطى اهتماما كافيا لظروف العمل المادية للعاملين معه .							
-5	يجب على المدير أن يبذل جهداً كبيراً فى تنمية مناخ عمل ودى مع مرؤوسيه .							
-6	الاعتراف بالإنجاز فوق العادى يعنى الكثير بالنسبة للعاملين .							
-7	المدير الغير مبالى يؤذى مشاعر العاملين معه .							
-8	يريد العاملون أن يشعروا أن مهاراتهم الحقيقية مستغله فى العمل بشكل أمثل .							
-9	يمثل نظام مكافأة نهاية الخدمة اعتبارا هاما فى الاحتفاظ بالعاملين فى وظائفهم .							
-10	كل الوظائف تقريبا يمكن جعلها مشجعه ومثيرة لاهتمام العاملين .							
-11	الأغلبية من العاملين يودون إعطاء أفضل ما لديهم فى كل ما يقومون به من أعمال .							
-12	يمكن للإدارة إظهار اهتمام أكبر بالعاملين بتوفير مناسبات اجتماعية بعد ساعات العمل .							
-13	الشعور بالفخر والاعتزاز بالعمل يمثل مكافأة مهمة لكل من يعمل .							
-14	يريد العاملون أن يشعروا بأنهم افضل من يؤدى أعمال وظائفهم .							
-15	إن جودة العلاقات غير الرسمية فى العمل لها أهمية كبيرة .							
-16	الحافز المادى الفردى يحسن من أداء العاملين .							
-17	شعور العاملين بوضوح جهودهم أما الإدارة العليا له أهمية عندهم .							
-18	يفضل العاملون أن يخططوا ويتخذوا القرارات بأقل قدر من إشراف رئاستهم .							
-19	ضمان استقرار الوظيفة له أهمية كبيرة عند العاملين .							
-20	أن جودة الأدوات التى يعمل بها العاملون لها أهمية خاصة لديهم .							

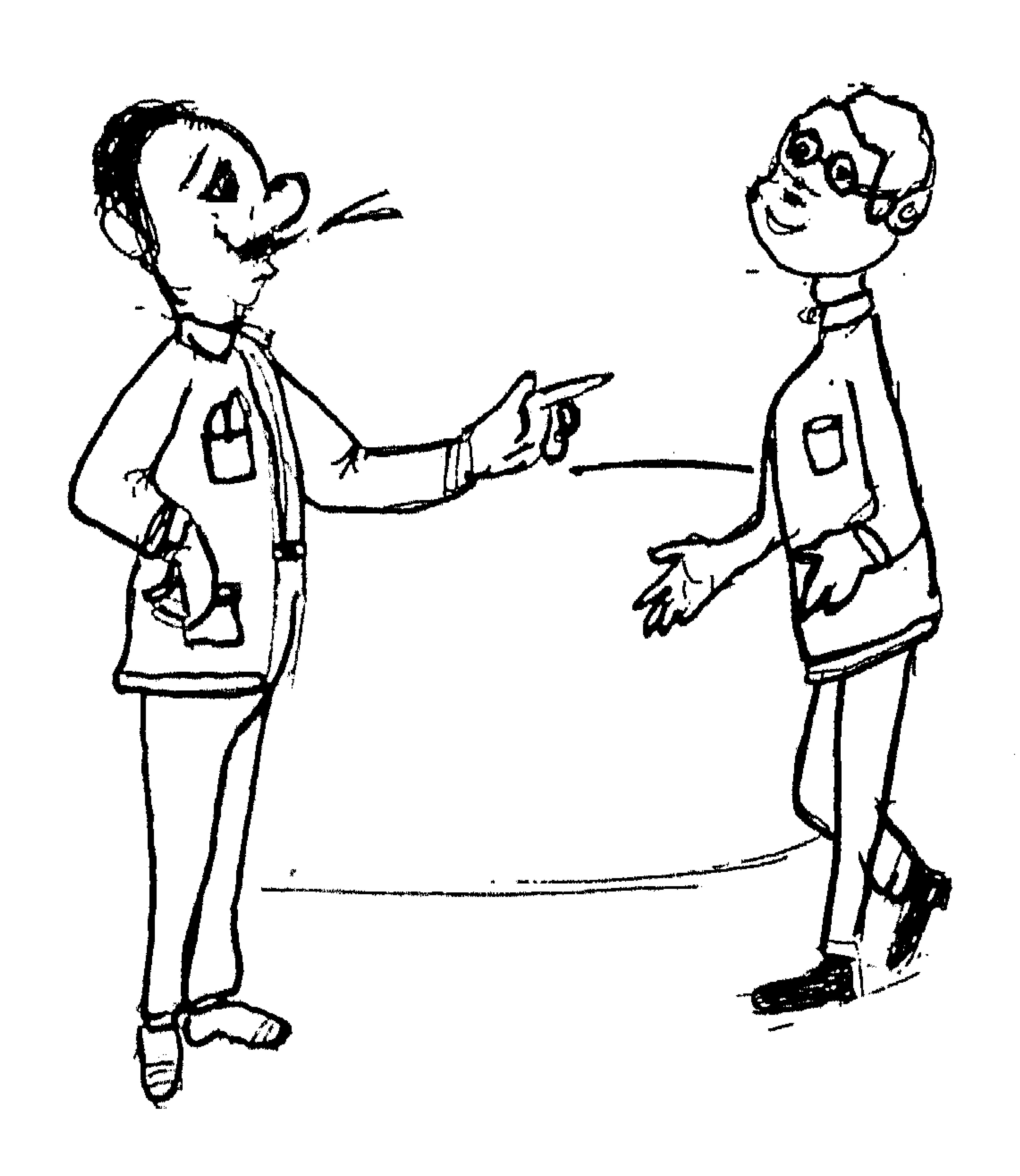
الحاجات الفسيولوجية " الأساسية "		حاجات الأمـــن " الأمان "		الحاجات الاجتماعية " الانتماء "		حاجات المركـــز والمكانـــة		حاجات تحقيق الذات إثبات الذات	
رقم العبارة	الدرجة	رقم العبارة	الدرجة	رقم العبارة	الدرجة	رقم العبارة	الدرجة	رقم العبارة	الدرجة
1		2		5		6		10	
4		3		7		8		11	
16		9		12		14		13	
20		18		15		17		19	



المدير العام

عاصي الغضبان

(دراسة حالة)



اشتهر عاصى الغضبان بشدته وعنفه فى التعامل مع المرؤوسين عندما كان مسئولا ميدانيا فى إحدى شركات الأمن والحراسة المشهورة .

وكانت الشركة الحديثة للتسويق تبحث عن مدير عام لقطاع التسويق ، وذلك بهدف زيادة توزيع المنتجات الخاصة بها على المحلات المختلفة والسوبر ماركت وذلك نظرا لفشل المدير السابق ***السيد راضى المتساهل*** فى تحقيق الأهداف التسويقية المطلوبة .

وفور استلام السيد عاصى الغضبان لمهام منصبه الجديد فى الشركة الحديثة للتسويق . اجتمع مع المدير العام وطلب منه تفويضا كاملا فى إدارة النشاط التسويقى لتحقيق الهدف التسويقى المطلوب ، ووافق المدير العام على ذلك على أن تتم مراجعة النتائج بعد ستة شهور لتقييم الأمور .

وعقد السيد / عاصى الغضبان مدير التسويق اجتماعا مع مديرى مناطق البيع وطلب منهم أن ينتهى عهد الإهمال والتسيب ، وأن يبدأوا عهد الانضباط والالتزام . وهددهم بأن العقوبات سوف تكون شديدة على أى فرد يهمل فى أداء عمله أو يقصر فى تحقيق النتائج المطلوبة ولا أعذار نهائيا .

وحاول ***مانع الشيبانى*** مدير أكبر منطقة لتوزيع المنتجات أن يوضح بعض المشكلات التى تصادفهم فى العمل ، رفض ***السيد/ عاصى الغضبان*** الاستماع إليه وقال له أنا لما أقول حاجة لازم تنفذوها الأول وبعدين نناقش المشكلات . فأثر مانع الشيبانى الصمت خوفا من الصدام مع المدير العام .

وبعد انتهاء الاجتماع خرج مديرو مناطق البيع وهم خائفون من الفشل فى تحقيق الأهداف المطلوبة منهم . ولذلك اجتمع مدير كل منطقة مع رجال البيع فى منطقة وشدد عليهم وحذرهم بأن مستقبلهم الوظيفى فى خطر شديد اذا لم يقوموا بتحقيق الأهداف المطلوبة منهم

وأن السياسة الجديدة ***للسيد عاص الغضبان*** هى الشدة وعدم التهاون ولا أعذار مطلقا فى تحقيق الهدف .

وجاءت النتائج فى الشهور الثلاثة الأولى جيدة حيث استطاع معظم مديرى المبيعات مع رجال البيع فى مناطق عملهم أن يحققوا الأهداف المطلوبة بل إن البعض تجاوزها .

ولكن هناك بعض المشكلات التى ظهرت نتيجة المنافسة من الشركات الأخرى بالإضافة إلى تعثر بعض العملاء فى السداد وطلب بعضهم إعادة جدولة الأقساط المستحقة عليهم وكانت هناك بعض المقترحات من الزبائن بخصوص الحجم المناسب للمنتج ومقترحات أخرى خاصة بالجودة . إلا أن رجال البيع كانوا يخشون نقل هذه المقترحات إلى مديرهم أو مدير التسويق خشية أن يحتسب ذلك ضدهم على أنهم يلتمسون الأعذار لأنفسهم .

وكان السيد عاصى الغضبان مدير عام قطاع التسويق دائماً يؤكد لمدير عام الشركة أن سياساته تؤكد نجاحها فى كل يوم كما تؤكد النتائج والأرقام ، وبعد مرور ستة شهور فى الاجتماع المشترك بين السيد عاصى الغضبان والسيد مدير عام الشركة لمتابعة وتقييم النتائج ، لاحظ المدير العام أن منحنى المبيعات فى انخفاض مستمر حتى وصل مستوى يهدد استمرار الشركة ، كما لاحظ فى نفس الوقت استقالة نسبة مرتفعة من رجال البيع واتجاههم إلى العمل فى شركات أخرى منافسة. وكانت إيضاحات السيد عاصى الغضبان غير واضحة ، ولذلك أمر مدير عام الشركة بتكوين لجنة لتحديد أسباب الانهيار الحادث فى أداء رجال البيع بل وعزوف بعضهم عن العمل نهائياً .

افتراض أنك عضو فى هذه اللجنة وُطلب منك التفسير السلوكى لأداء رجال البيع وأثر سلوك الإدارة العليا والوسطى على فشل رجال البيع وتحقيق الإنجاز المطلوب .

المراجع العربية

1- أحمد زكى صالح (دكتور) نظريات التعليم ، مكتبة النهضة المصرية القاهرة 1981 .

2- ايان كريب ، النظرية الاجتماعية ،(مترجم) ترجمة د/محمد حسين غلوم، سلسلة عالم المعرفة (244) المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب الكويت (1999) .

3- ج.ث. هوغ وآخرون . الجماعة السلطة والاتصال (مترجم) ترجمة د/ نظر جاهل ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر بيروت 1991 .

4- سارنون .ا مدينك وآخرون ، التعليم (مترجم) ترجمة د/ محمد عماد الدين إسماعيل ، مكتبة أصول علم النفس دار الشروق ، القاهرة 1984.

5- صبحى عبد الحفيظ القاضى (دكتور) سيكولوجية العمل والعلاقات الإدارية ، مكتبة الأنجلو المصرية - القاهرة 1959 .

6- فتحى مصطفى الزيات . واقعية الإنجاز والانتماء ، منشورات ذكر البحوث التربوية والنفسية ، كلية التربية ، جامعة أم القرى 1989 .

7- فؤاد القاضى (دكتور) إدارة التغير ، الصفة الأولى - القاهرة 1997 .

8- كامل محمد المغربى (دكتور) السلوك التنظيمى ، دار الفكر للنشر والتوزيع - عمان الأردن 1993 .

9- كيت كينان ، تنظيم وتفعيل الذات (مترجم) ، ترجمة محمود الحلبى الدار العربية للعلوم ، بيروت 5 19 .

10- محمد عبد الغنى حسن (دكتور) مهارات إدارة الأداء ، سلسلة مهارات تطوير الأداء (10) . مركز تطوير الأداء والتنمية ، القاهرة 1998 .

11- محمد عبد الغنى حسن (دكتور) مهارات إدارة الصراع ، سلسلة مهارات تطوير الأداء (21) مركز تطوير الأداء والتنمية القاهرة 2000 .

12- محمد عماد الدين اسماعيل (دكتور) المنهج العلمى وتفسير السلوك، مكتبه النهضة المصرية - القاهرة 1978 .

13- محمود الربيعى (دكتور) الوراثة والإنسان ، سلسلة عالم المعرفة (155). المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب - الكويت 1976 .

14- مصطفى حسين باهى (دكتور) وآخرون، الدافعية ، نظريات وتطبيقات ، مركز الكتاب للنشر - القاهرة 1998 .

15- يوسف مصطفى القاضى (دكتور)وآخرون . السلوك الاجتماعى للفرد، شركة مكتبات عكاظ للنشر والتوزيع 1981

REFERENCES

1- Alport G.W. Attitudes in Handbook of Social Psychology (G. Murchisoned).

2- Anderson, B.F, The Psychological Experiment (3nd. Ed) Belmont Calif Books, Cole – Wards War th 1981 .

3- Cathryn Goddara, Discoiering the Resource within, human Investment strategies, Professional Management Expertise center, Caivo, 1995

4- Fredrick Hersberg, Brand Mausner $ Barbtia Snyderman, The Motivation to work , New york : John Wiely $ Sons,1989 .

5- Mullins, Management and Organizational Belavior, Pitman 1989.

6- Robert Mathis $ Jackson, Personal Human Resource Management 6th Edition West Publishing Company New York 1991 .

7- Victor Vroom, Work Motivation (New York: John Wiley S sons 1964) .

8- Wagner S J. Hollenbeck, Management of Organizational Behavior, Prentice Hall, inc, Englewood Cliffs, N.Y., 1992.

9- W.I Thomas, Source Book For Social Origins Chicago Press 1960


فهرس المحتويات

المحتـــوى	رقم الصفحة

اطلب مجموعة كتب مهارات تطوير الأداء

صدر منها: (اطلبها تصل إليك فورا)

مهارات العمل الجماعي ⇐ كيف تكون عضوا فعالا فى جماعتك ؟

مهارات قيادة الآخرين ⇐ كيف تكون قائدا متميزاً فى عملك ؟

مهارات التفاوض ⇐ كيف تحصل على ما تريد ؟

مهارات بناء الفريق ⇐ كيف تكون فريق العمل ؟

مهارات تنظيم إدارة الوقت ⇐ كيف تدير وقتك بكفاءة ؟

مهارات الاتصال الفعال ⇐ فن الاستماع والحديث .

مهارات التدريب (إعداد المدربين) ⇐ كيف تغير أداء الآخرين ؟

مهارات التفكير والابتكار والابداعى ⇐ كيف تكون مبدعاً ؟

مهارات إدارة الأزمات ⇐ الأزمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها

مهارات تعليم الكبار ⇐ الطريق إلى التعليم المستمر .

مهارات إدارة الأداء ⇐ معايير وتطبيقات الجودة فى الأداء .

مهارات إدارة الجودة الشاملة ⇐ تطبيقات الايزو9000 فى التدريب والتعليم

مهارات الإرشاد أثناء الأشراف ⇐ التوجيه أثناء العمل .

مهارات البيع ⇐ الاستراتيجيات الحديثة لخدمة العملاء .

مهارات العرض والتقديم ⇐ كيف تستحوذ على انتباه الآخرين؟

مهارات الاعتماد على النفس ⇐ تعبئة الموارد الفردية والجماعية.

مهارات التوعية والإقناع ⇐ الاعلام والتنمية والعالم

مهارات تحديث ونقل الخبرة ⇐ كيف تحقق العملية التنظيمية تعلم الخبرة ؟

مهارات إدارة الضغوط ⇐ السيطرة والتحكم في الضغوط .

إدارة الحوار والمناقشة ⇐ المناقشة الجماعية المركزة (F.G.D)

مهارات التفويض الفعال ⇐ هل تفوض المسئوليات ام المهام ؟

مهارات إدارة الصراع ⇐ الصراعات الإدارية وتأثيراتها على الأداء

مهارات إدارة السلوك الإنساني ⇐ متطلبات التحديث المستمر للسلوك .

ثانيــا موسوعـــــــــــــة التدريب

من مركز تطوير الأداء والتنمية

تأليف دكتور / محمد عبد الغني حسن هلال

مجموعة الكتب (12 -كتاب) التي تحوى أحدث المفاهيم العلمية والتطبيقات

والخبرات العملية فى مجال التدريب مع التمارين والتطبيقات

1- أساسيات ومبادئ التدريب.

2- دراسة الاحتياجات والتخطيط للتدريب.

3- المعنيات السمعية والبصرية.

4- أساليب المشاركة الفعالة فى التدريب.

5- تصميم وأعداد المناهج التدريبية.

6- إنتاج وكتابة المواد التدريبية.

7- الإشراف على تنفيذ البرامج التدريبية.

8- إدارة وحدات ومراكز التدريب.

9- مهارات التدريب أثناء العمل.

10- متابعة وتقييم نشاط التدريب وتقيم النتائج

11- المدرب الفعال.

12- تطبيق معايير الجودة الشاملة فى التدريب.



دكتور : محمد عبدالغني حسن هلال

- دكتـــوراه في الإقتصـــاد من المجـــر .
- خبيـــر التـــدريب بالأمـم المتحـدة (منظمــة العمــل الدوليــة) .
- خبير وأستاذ في قسم التعليم والتـدريب والإرشاد بالمعهد العالي للتعاون الزراعي .
- خبيـــر ومستشـار التـدريب مع المنظمات الدوليــة في اليمــن - الســودان - الأردن - الكويـت - السعوديـة - ليبيـا - سوريـا .
- محـاضـراً ومـدربــاً مع المنظمـات المحليـة والدولية في مجالات التنمية الاجتماعيـة بالداخـل والخـارج .
- محاضــراً ومـدربـاً بالجامعة الأمريكيـة والمنظمات المحلية الخاصة والحكومية .
- حـاصـل على دورات إعـداد المدربين في أمريكا - ألمانيـا - سـويسـرا - الأرجنتين - الفلبين - المجر - تشيكوسلوفاكيا - كينيا .

